



Projektberichte – Heft 7, Juni 2008

FORSCHUNGSPROJEKT

Primärprävention in der Interaktion zwischen Schülern und Lehrern. Entwicklung und Evaluation eines interdisziplinären modularen primär-präventiven Programms für psychische und psychosomatische Beeinträchtigungen im Setting Berufsschule

„Pflegen und dabei gesund bleiben“ - Präventionsmodule zur Integration in die Altenpflegeausbildung

Manual

Katharina Ritter-Lempp & Klaus Scheuch

Medizinische Fakultät Carl Gustav Carus
Institut und Poliklinik für Arbeits- und Sozialmedizin

Primärprävention in der Interaktion zwischen Schülern und Lehrern

Entwicklung und Evaluation eines interdisziplinären modularen primär-präventiven Programms für psychische und psychosomatische Beeinträchtigungen im Setting Berufsschule

Ein Forschungsprojekt gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (bmbf 01 EL 0404)

„Pflegen und dabei gesund bleiben“ - Präventionsmodule zur Integration in die Altenpflegeausbildung

Manual

Katharina Ritter-Lempp & Klaus Scheuch

Dresden, Juni 2008

Impressum:

Herausgeber: Technische Universität Dresden
Mommsenstraße 13
01062 Dresden

Autoren: Katharina Ritter-Lempp & Klaus Scheuch

Medizinische Fakultät Carl Gustav Carus,
Institut für Arbeits- und Sozialmedizin

ISBN: 978-3-86780-078-5

Inhalt

Einführung

Das vorliegende Manual soll Sie dabei unterstützen, mit Auszubildenden in der Altenpflege über psychisch belastende Situationen im Arbeitsalltag und über die Möglichkeit, mit solchen Situationen umzugehen, zu sprechen. Wie kleine Inseln in der Altenpflegeausbildung sollen diese Inhalte eine Gelegenheit zu Gespräch und Austausch ohne Leistungsdruck bieten.
Die Module basieren auf einer Untersuchung zu psychischen Belastungen und Beanspruchungen bei Auszubildenden in der Altenpflege und bei berufserfahrenen Altenpflegekräften, die im Rahmen des bmbf-geförderten Forschungsprojektes „*Entwicklung und Evaluation eines interdisziplinären modularen primär-präventiven Programms für psychische und psychosomatische Beeinträchtigungen im Setting Berufsschule*“ durchgeführt wurde (Ritter-Lempp et al., 2008).

Die Ergebnisse zeigen, dass sowohl berufserfahrene Altenpflegekräfte als auch Altenpflegeauszubildende mit viel Engagement bei der Arbeit sind. Trotzdem leiden sie unter manchen Arbeitsbedingungen und zeigen psychische und körperliche Stress- und Erschöpfungssymptome.

Da die im Rahmen der Untersuchung befragten Auszubildenden unter Symptomen leiden, die denen der bereits länger Beschäftigten sehr ähnlich sind, ist es sinnvoll, schon in der Altenpflegeausbildung präventive Maßnahmen anzubieten und die Auszubildenden für mögliche arbeitsbedingte Probleme zu sensibilisieren.

Von diesen Erkenntnissen ausgehend bestand die Zielstellung darin, Handlungsanleitungen zu entwickeln, die es gestatten, die Themen, die Auszubildenden und berufserfahrenen Altenpflegekräften besonders häufig Probleme bereiten, zu behandeln und einer Lösung zuzuführen.

Auf den folgenden Seiten sind fünf Präventionsmodule zu den Themen Stress, Burnout, Kommunikation im Team, Kommunikation mit Betagten und deren Angehörigen und Entspannung dargelegt.

Diese Module sind als Vorschlag zu verstehen, die genannten Themen mit den Auszubildenden im Rahmen des Unterrichts an der Berufsfachschule zu bearbeiten. Dabei steht nicht die Vermittlung von Wissen im Vordergrund, sondern die Auseinandersetzung der Auszubildenden mit eigenen Erfahrungen und Erlebnissen, die Diskussion eigener Anteile an Problemen und Schwierigkeiten sowie die Erarbeitung individueller Handlungsstrategien. Die im Manual beschriebenen Module wurden bereits durchgeführt und evaluiert (Ritter-Lempp et al., 2008).

Handhabung

Die Module sind klar gegliedert und detailliert in ihrem Ablauf beschrieben. Machen Sie sich bitte vor der Durchführung mit den Inhalten vertraut. Bitte führen Sie die Module möglichst so durch, wie sie hier dargelegt sind.

Im Anhang des Manuals finden Sie Kopiervorlagen für die Arbeitsblätter.

Rahmenbedingungen

Achten Sie bitte darauf, dass die Gruppe, in der Sie die Module durchführen, nicht zu groß ist. Ideal ist eine Gruppengröße von bis zu zwölf Auszubildenden, bei größeren Gruppen ist ein offenes Gespräch schwierig.

Da es nicht vorrangig um Wissensvermittlung geht, ist es wichtig, die Auszubildenden zu einer offenen und aktiven Mitarbeit zu motivieren. Sie sollten den Auszubildenden im Vorfeld darauf vorbereiten, dass eine Auseinandersetzung mit dem Themenfeld psychischer Belastung, Beanspruchung und Bewältigung sehr individuell ist und keine Vermittlung von Standardrezepten erwartet werden kann. Es sollte vielmehr deutlich werden, dass neben dem Austausch über die Situation insbesondere das voneinander Lernen bereits praktizierter Strategien für alle gewinnbringend sein kann.

Bitte sorgen Sie dafür, dass Sie während der Bearbeitung der Module ungestört sind. Eine Störung von Außen sowie eine Unterbrechung des Ablaufes sind für die Auseinandersetzung mit den Themen ungünstig.

Bei der Durchführung der Module ist es wichtig, dass Sie den Auszubildenden Offenheit und Verständnis vermitteln. Machen Sie deutlich, dass sich die Situationen, in denen die Module stattfinden, vom normalen Unterricht unterscheiden. Zeigen Sie dies beispielsweise, indem Sie den Unterrichtsraum anders gestalten (Verstellen der Tische oder Stuhlkreis), und indem Sie Ihre Rolle als Gesprächspartnerin, Moderatorin und Altenpflegeerfahrene im Gegensatz zu der Rolle als Lehrerin und Prüferin klären.

Versuchen Sie, alle Teilnehmer in die Diskussion einzubeziehen. Dabei ist es wichtig, vor der Durchführung der Module zu betonen, dass es keine falschen oder richtigen Beiträge und Antworten gibt, sondern dass das Erleben und Empfinden bei diesen Themen individuell sehr unterschiedlich ist und deshalb nicht gewertet werden darf. Achten Sie darum auch selbst auf eine akzeptierende, nicht wertende Rückmeldung bei Beiträgen der Auszubildenden.

Modul 1: Der Umgang mit Stress

Ablaufplan des Moduls:

Inhalt	Art der Vermittlung	Ziel	Material
Begrüßung, Anfangsritual	Vortrag	Motivation zur Teilnahme, Information über das Thema, Einstimmung	
Übung: Woran denken Sie bei dem Begriff Stress	Gruppenarbeit	Sammeln von Ereignissen und Begriffen zum Thema Stress, Klärung der Individualität des Stresserlebens	Flipchartpapier oder Tafel
I WAS IST STRESS?			
Definition von Stress	Vortrag	Klärung des Stressbegriffs, Information über Sinn des Stresserlebens	Abbildung: „Was ist Stress“
Definition arbeitsbedingter Stress	Vortrag	Klärung des Begriffs „Arbeitsbedingter Stress“	Abbildung: „Was ist arbeitsbedingter Stress“
Überblick über die drei Stressebenen: **Stressoren, Persönlichkeit, Stressreaktionen**	Vortrag	Unterscheidung der drei Ebenen von Stress	Abbildung: „Die drei Stressebenen“
Stressoren, Übung: „meine Stressoren“	Vortrag, Einzelarbeit	Auseinandersetzung mit den eigenen internen und externen Stressoren, Diskussion des unterschiedlichen Erlebens von Stress	Arbeitsblatt: „Mein Stress“
Persönlichkeit, Übung: „meine Stresspersönlichkeit“	Vortrag, Einzelarbeit	Auseinandersetzung mit Eigenschaften, Gedanken und Bewertungen, die Stress hervorrufen oder verstärken	Arbeitsblatt: „Mein Stress“
Stressreaktionen, Übung: „Stresssymptome“, Übung: „meine Stressreaktionen“	Vortrag, Gruppenarbeit, Einzelarbeit	Auseinandersetzung mit körperlichen Stressreaktionen sowie Reaktionen im Verhalten, Analyse der eigenen Reaktionen	Karten/Blätter mit Stressreaktionen Arbeitsblatt: „Mein Stress“
Der Stresskreislauf (äußere und innere Stressoren, Gedanken, Gefühle, körperliche Reaktionen, Verhalten)	Vortrag	Darstellung des Stresskreislaufs, Aufzeigen der Schwierigkeit, den Kreislauf zu unterbrechen	Abbildung: „Der Stresskreislauf“

II WAS KANN MAN GEGEN STRESS TUN?			
1. Stressbewältigungsstrategien auf der Ebene der Stressoren	Diskussion	Auseinandersetzung mit veränderbaren und nicht veränderbaren Stressoren, Erarbeiten der Notwendigkeit, sich auf Stressoren zu konzentrieren, die veränderbar sind, und nicht an unveränderbaren Stressoren zu verzweifeln	
2. Stressbewältigungsstrategien auf der Ebene der Gedanken	Diskussion, Vortrag	Sammeln von Strategien zur Stressbewältigung auf der Ebene der Gedanken, Information über kurzfristige und langfristige Strategien	Abbildung: „Systematisches Problemlösen“
Übung: Überprüfung Stress verursachender Gedanken	Gruppenarbeit, Diskussion	Sortieren von Stress verursachenden und Stress mindernden Gedanken, Diskussion eigener Erfahrungen	Karten/Blätter: „Stressverursachende und Stress mindernde Gedanken“
3. Stressbewältigungsstrategien auf der Ebene der Gefühle	Diskussion, Vortrag	Sammeln von Strategien zur Stressbewältigung auf der Ebene der Gefühle, Information über kurzfristige und langfristige Strategien	
4. Stressbewältigungsstrategien auf der Ebene der körperlichen Reaktionen	Diskussion, Vortrag	Sammeln von Strategien zur Stressbewältigung auf der Ebene der körperlichen Reaktionen, Information über kurzfristige und langfristige Strategien	
4. Stressbewältigungsstrategien auf der Ebene des Verhaltens	Diskussion, Vortrag	Sammeln von Strategien zur Stressbewältigung auf der Ebene des Verhaltens, Information über kurzfristige und langfristige Strategien	Abbildung: „Zeitmanagement“
Meine Strategien gegen Stress **Übung: Was tut mir gut gegen Stress?**	Einzelarbeit	Auseinandersetzung mit bisherigen Strategien gegen Stress und notwendigen neuen Anti-Stress-Strategien. Formulierung eines Vorsatzes	Arbeitsblatt: „Was kann ich gegen Stress tun?“
Zusammenfassung	Vortrag	Zusammenfassung der Inhalte, Betonung der Wichtigkeit der langfristigen Auseinandersetzung mit Stress	
Blitzlicht	Gruppenarbeit	Erfragen, welche Inhalte des Moduls am wichtigsten waren	

Modul 1: Der Umgang mit Stress

Ziel des Moduls:

Ziel dieses Moduls eine **Klärung des Stressbegriffs**, eine **individuelle Auseinandersetzung mit dem Thema Stress**, die Analyse von **individuellen Auslösern und Symptomen** von Stress sowie das Kennenlernen und Erproben verschiedener **Stressbewältigungsstrategien**.

Dauer: ca. 90 Minuten

Materialien:

- ☐ Flipchartpaper/Tafel
- ☐ Abbildung „Was ist Stress“
- ☐ Abbildung: „Was ist arbeitsbedingter Stress“
- ☐ Abbildung: „Die drei Stressebenen“
- ☐ Arbeitsblatt: „Mein Stress“
- ☐ Abbildung: „Der Stresskreislauf“
- ☐ Karten/Blätter mit Stressreaktionen
- ☐ Abbildung: „Stressbewältigung“
- ☐ Abbildung: „Systematisches Problemlösen“
- ☐ Karten/Blätter: „Stress verursachende und Stress mindernde Gedanken“
- ☐ Abbildung: „Zeitmanagement“
- ☐ Arbeitsblatt: „Was kann ich gegen Stress tun?“

Begrüßung/Anfangsritual:

In diesem Modul möchte ich Sie dazu einladen, sich mit Ihrem persönlichen Stress auseinanderzusetzen. Es soll darum gehen, was Stress eigentlich ist, welche spezifischen Stresssymptome bei Ihnen auftreten, und was Sie dagegen tun können. Ich hoffe sehr, dass Sie bereit sind, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen und sich persönlich einzubringen.

Zum Einstieg schließen Sie bitte kurz die Augen, und überlegen Sie sich, welche Gedanken und Bilder Ihnen beim Thema Stress einfallen.

Einstieg:

Übung: Sammeln von Assoziationen/Begriffen: Welche Begriffe und Ereignisse aus Ihrem Arbeitsalltag fallen Ihnen ein, wenn Sie den Begriff „Stress“ hören? Auf Flip-Chart-Papier/Tafel schreiben lassen.

In der Diskussion erarbeiten: Jeder verbindet etwas mit dem Begriff Stress, aber auch jeder etwas anderes. Das liegt zum einen daran, dass jeder etwas anderes als Stress auslösend empfindet, zum anderen daran, dass der Begriff „Stress“ inflationär verwendet wird. Was bedeutet der Begriff eigentlich?

I WAS IST STRESS?

Definition von Stress (Abbildung):

Stress ist:

- eine Aktivierungsreaktion des ganzen Organismus auf Stressoren, d. h. auf alles, was als Anforderung, Bedrohung oder Schaden gewertet wird.
- Stress ist individuell und eine subjektiv als unangenehm und belastend erlebte Beanspruchung.
- Stress wird als ein Zustand angesehen, der durch ein gestörtes Verhältnis von biologischen, psychischen und sozialen Prozessen gekennzeichnet ist.
- Der ursprüngliche Sinn liegt in der Lebenserhaltung durch einen reflexhaften Angriffs- oder Fluchtmechanismus, eine genetisch programmierte Alarmreaktion des Körpers, bei der blitzartig Reserven mobilisiert werden.

Definition Arbeitsbedingter Stress (Abbildung):

Arbeitsbedingter Stress ist eine emotionale und psychophysiologische Reaktion auf ungünstige und schädliche Aspekte der Arbeit, des Arbeitsumfeldes und der Arbeitsorganisation. Er geht einher mit dem Gefühl, man könne die Situation nicht bewältigen.

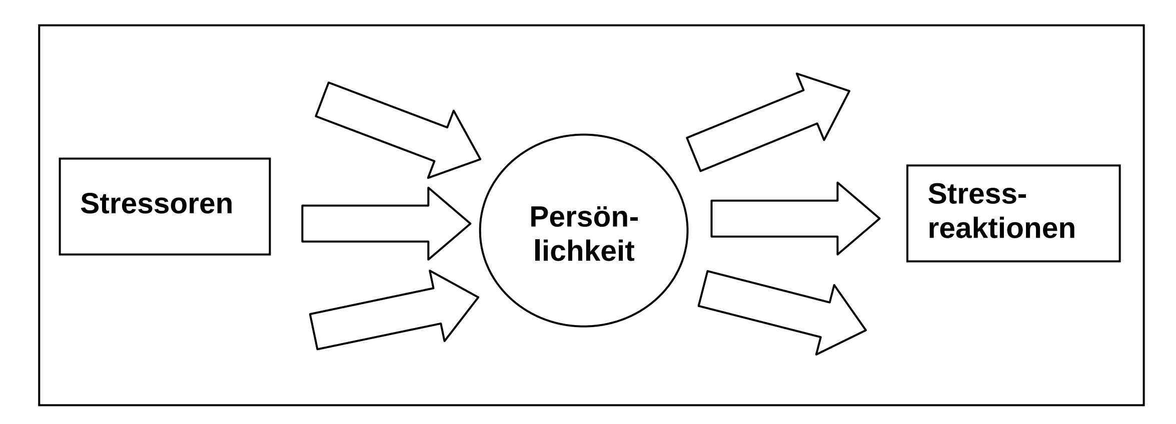
Stress entsteht also in der Wechselwirkung mit der Umwelt, wenn:

- man fürchtet, seine individuellen Bedürfnisse und Motive nicht befriedigen zu können
- man fürchtet, seine Ziele nicht zu erreichen
- einem diese Bedürfnisse Motive und Ziele wichtig sind
- Schwierigkeiten bestehen, diesen unangenehmen Zustand durch zielgerichtetes Handeln zu verändern.

(vergleiche auch Scheuch, 1997, Scheuch & Schröder, 1990).

Die drei Stressebenen (Abbildung):

Um Stress verstehen zu können, muss man drei Ebenen einbeziehen:



Auf diese drei Anteile des arbeitsbedingten Stresses soll im Rahmen dieses Moduls eingegangen werden. Dabei ist das Ziel, dass jeder von Ihnen seinen ganz persönlichen Stress etwas besser kennen lernt und sich mit Möglichkeiten der Stressbewältigung auseinandersetzt.

1. Stressoren: die Aspekte des Lebens, die Stress in mir auslösen

Stressoren sind auf den Organismus einwirkende Reize, die vom Organismus eine Anpassungsreaktion fordern. Man versteht darunter also alle Dinge, die auf den Menschen einwirken und die vom Menschen eine Auseinandersetzung fordern, die über eine automatische Reaktion hinausgeht.

Stressoren können dabei von außen auf eine Person einwirken und von innen wirksam sein.

- Beispiel für eine Stressor von außen: die Kontrolle durch einen Kollegen.
- Beispiel für einen Stressor von innen: der Anspruch, immer alles ohne Probleme zu schaffen.

Auf dem nächsten Arbeitsblatt können Sie jetzt ganz in Ruhe die Stressoren eintragen, die Ihnen ganz persönlich zu schaffen machen.

Übung/Arbeitsblatt „Mein Stress“:

Welche Dinge wirken von **außen** auf Sie ein und führen zu Stressreaktionen?

Welche **inneren** Motive und Einstellungen, Ziele, Ansprüche wirken auf Sie ein und führen zu Stressreaktionen?

Arbeitsblatt „Mein Stress“/**Meine Stressoren**

2. Persönlichkeit:

Nun ist es vorstellbar, dass die von ihnen beschriebenen Stressoren auf viele Menschen einwirken, dass aber die Menschen davon unterschiedlich stark gestresst sind. Es ist also von Bedeutung, wie eine Person mit den auf sie einwirkenden Stressoren umgeht. Personen setzen sich unterschiedlich mit Stressoren auseinander und erleben Stressoren als unterschiedlich belastend.

Sie kennen bestimmt aus eigener Erfahrung Personen, denen bestimmte Stressoren nichts anzuhaben scheinen und andere, die immer gestresst wirken.

Menschen erleben Stressoren als unterschiedlich bedrohlich und fühlen sich unterschiedlich gut gewappnet, um mit diesen Stressoren umzugehen. Je weniger bedrohlich die auf eine Person einwirkenden Stressoren bewertet werden und je mehr Handlungsmöglichkeiten eine Person erlebt, um mit den Stressoren umzugehen, desto geringer werden die Stressreaktionen dieser Person sein.

Übung/Arbeitsblatt „Mein Stress“: Typische Gedanken bei der Bewertung von stressigen Situationen, z. B. „Das schaffe ich nie!“

Welche Gedanken, negativen Selbstgespräche und Einstellungen kennen Sie bei sich? Welche Gedanken machen Ihnen Stress?

Arbeitsblatt „Mein Stress“/**Persönlichkeit**

Bewertungen spielen also eine wichtige Rolle beim Erleben von Stress. Menschen unterscheiden sich nicht nur in konkreten Situationen darin, wie sie etwas bewerten, sondern auch auf Dauer.

3. Stressreaktionen

Stressreaktionen sind die Antworten des Körpers und der Psyche auf die externen und internen Stressoren. Die Stressreaktionen zeigen sich auf drei Ebenen: geistig, körperlich und emotional.

Übung/Diskussion: Symptome auf Karten/Blättern ausgeben. Den drei Ebenen zuordnen lassen.

Kognitiv (geistig/gedanklich):	**Körperlich:**
- Einengung der Wahrnehmung auf Reize, die für die stressauslösende Situation wichtig sind („Tunnelblick“) - Gedankliche Bewertungen („das schaffe ich nie…“) - Leere im Kopf (Blackout) - Konzentrationsschwierigkeiten - Denkblockaden - Gedankenkreisel - Schwierigkeiten, Entscheidungen zu treffen	- Sympathikus wird erregt - Beschleunigter Atem - Erhöhte Herzfrequenz, Herzklopfen - Pupillen weiten sich - Immunabwehr des Körpers sinkt - Magen- und Darmaktivität ist verringert - Sexualfunktionen sind eingeschränkt - Schwitzen, Erröten, Erblassen - Weiche Knie - Trockener Mund, Kloß im Hals - Tränen

Emotional (Gefühle, Befindlichkeiten):	
- Angst bis hin zur Panik - Schreckhaftigkeit - Nervosität - Verunsicherung - Ärger, Wut - Gefühlsstau - Gereiztheit	- Engegefühl in der Brust - Durchfall, Übelkeit und Erbrechen - Muskulatur ist angespannt - Fußwippen, Fingertrommeln - Starre Mimik, verzerrtes Gesicht - Nervöse Gestik - Faustballen - Rückenschmerzen - Spannungskopfschmerz - Stottern - Zähneknirschen

Jeder hat seine eigenen empfindlichen Stellen! Menschen unterschieden sich darin, wie sie auf Stress reagieren.

Neben den körperlichen und geistigen Symptomen gibt es häufig bestimmte Anzeichen im Verhalten von Menschen, die unter Stress stehen. Beispiele dafür sind (im Unterrichtsgespräch sammeln):

Stressreaktionen im Verhalten:

- Rauchen
- Alkohol trinken
- Schmerz- und Beruhigungsmittel konsumieren
- zu viel oder zu wenig essen
- Mahlzeiten werden neben bei und unregelmäßig eingenommen
- Pausen werden nicht in Anspruch genommen
- Dinge werden verlegt und vergessen
- planloses Arbeitsverhalten
- Beine wippen, Fingertrommeln
- aggressiver und gereizter Umgang mit anderen
- Rückzug aus sozialen Aktivitäten
- chronische Ungeduld
- …

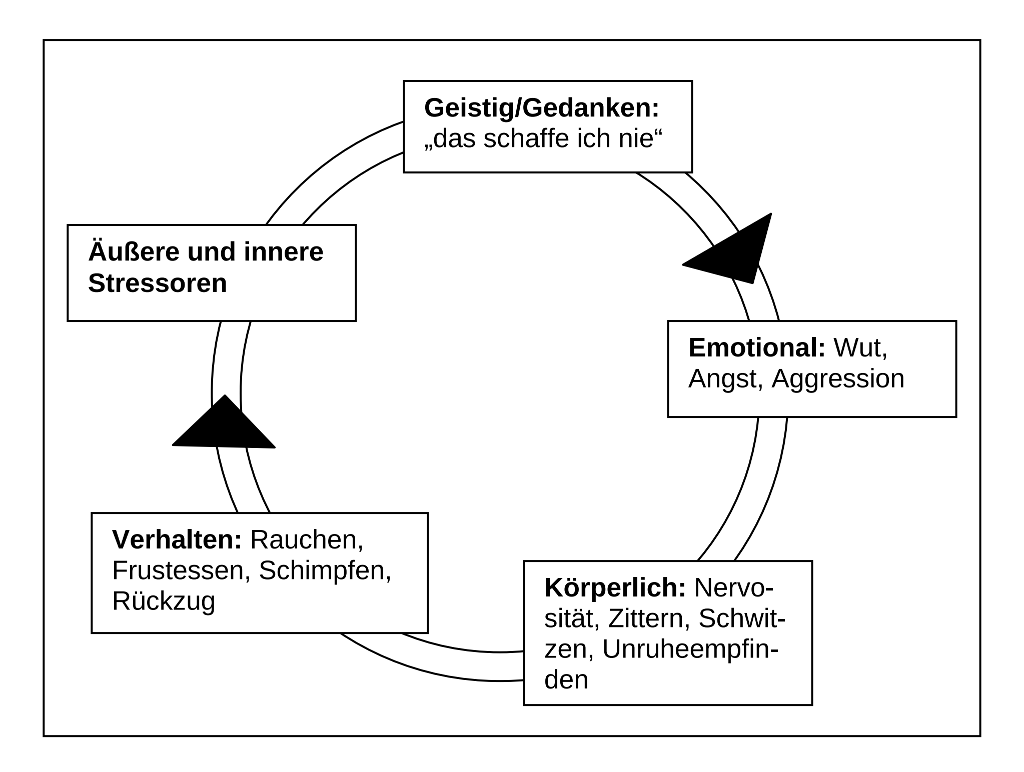
Übung/Arbeitsblatt „Mein Stress“: Welche gedanklichen, emotionalen und körperlichen Stresssymptome kennen Sie bei sich?

Welches Verhalten zeigen Sie, wenn Sie unter Stress stehen?

Arbeitsblatt „Mein Stress“/**Meine Stressreaktionen**

Stressreaktionen können längerfristig zu Leistungseinschränkungen, Fehlhandlungen oder Krankheiten führen. Bei längerem Stresserleben machen sich langfristigere Folgen bemerkbar. Die Symptome verstärken sich. Typische „Stresskrankheiten“ sind Burnout, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, psychosomatische Beschwerden und Rückenschmerzen.

Der Ablauf der Stressreaktion lässt sich als Kreislauf darstellen: Stresskreislauf (Abbildung):



II WAS KANN MAN GEGEN STRESS TUN?

Was kann man gegen Stress tun? Man kann an allen gezeigten Ebenen der Stressreaktion ansetzen. Dabei gibt es kurzfristige und langfristige Strategien, die einem helfen können, den Stress zu bewältigen. Kurzfristige Strategien helfen in der konkreten Situation. Langfristige Strategien helfen nachhaltiger, erfordern aber meist mehr Aufwand.

Diskussion der folgenden Strategien anhand des Stresskreislaufs, Einbeziehen der Erfahrungen und Strategien der Auszubildenden (Abbildung):

1. Stressbewältigung auf der Ebene der Stressoren:

Übung/Diskussion: Welche Stressoren sind veränderbar? Welche Stressoren sind nicht veränderbar? Wie sollte man mit nicht veränderbaren Stressoren umgehen?

In der Diskussion sollten Stressoren identifiziert werden, die veränderbar sind, im Unterschied zu anderen, die nicht veränderbar sind.

Es sollte herausgearbeitet werden, dass ein ständiges Arbeiten gegen nicht veränderbare Stressoren Kraft raubt, die zum Erarbeiten von Strategien zum **Umgang** mit diesen Stressoren gebraucht werden.

2. Stressbewältigungsstrategien auf der Ebene der Gedanken:

Frage: Was kann man Ihrer Meinung nach auf der Ebene der Gedanken tun?

Kurzfristige Strategien:

- **Wahrnehmungslenkung:** sich auf Gegenstände in der Umgebung konzentrieren, als hätte man sie noch nie gesehen, jede Einzelheit genau betrachten.
- **Positive Selbstgespräche:** negative Selbstgespräche oder negative Gedanken ins Positive verkehren. Suchen Sie das Gute an der Situation!/positive Selbstinstruktionen: Was hilft mir in der Situation? Was würde jemand, den ich sehr schätze, mir in dieser Situation sagen?

Langfristige Strategien:

- **Systematisches Problemlösen (Abbildung):**
  1. Das Problem genau beschreiben (Entstehung, angestrebte Ziele, Hindernis, mögliche Hilfestellungen durch die Umwelt, Folgen des Problems)
  2. Alle möglichen Lösungen auflisten (auch unmöglich erscheinende; Brainstorming)
  3. Vor- und Nachteile jeder Lösung auflisten
  4. Auswahl der besten Lösung oder der besten Kombination
  5. Umsetzung des Plans
  6. Durchführung des Plans mit anschließender Bewertung

- **Überprüfung Stress verursachender Gedanken:** Manche Gedanken und Einstellungen verursachen Stress oder verstärken das Stressempfinden, während andere Stress mindern können.

Übung: Karten mit Stress verursachenden und Stress mindernden Gedanken, ergänzen und ordnen lassen, Diskussion: kennen Sie das bei sich?

Stress verursachende Gedanken	Stress mindernde Gedanken
- Das schaffe ich nie! - Ich muss perfekt sein. - Da muss ich gar nicht erst anfangen, das klappt ohnehin nicht! - Ich muss es allen recht machen. - Alle sollen mich lieben. - Ich muss alle Probleme alleine lösen. - …	- Jeder macht mal Fehler. - Meine kleinen Fehler machen mich erst sympathisch. - In der Ruhe liegt die Kraft. - Kommt Zeit, kommt Rat. - Ich helfe anderen gerne, darum kann ich mir auch Hilfe holen. - Ein erster Schritt ist mehr als gar nichts. - …

3. Stressbewältigungsstrategien auf der Ebene der Gefühle:

Frage: Was kann man Ihrer Meinung nach auf der Ebene der Gefühle tun?

Kurzfristige Strategien:

- an etwas Schönes denken/sich an etwas Schönes erinnern (Bsp.: ein schönes Erlebnis bei der Arbeit, der letzte Urlaub…)

Langfristige Strategien:

- **Zufriedenheitserlebnisse:**

  Menschen neigen dazu, unter Stress angenehme Freizeitbeschäftigungen einzuschränken, dabei sind diese angenehmen Erlebnisse gerade unter Stress besonders wichtig. Am besten eignen sich Erlebnisse, die:

  - persönlichen Interessen entsprechen
  - nicht zu aufwändig sind
  - regelmäßig unternommen werden können
  - mit anderen Menschen stattfinden

    z. B.: Hobbies, Essen gehen, Sauna, Ausflüge machen, sich mit Freunden treffen, Musik hören, kreativ sein….

  Zufriedenheitserlebnisse führen zu positive Emotionen. Mit einer positiven Grundstimmung geht man fröhlicher und stressresistenter in den Arbeitsalltag.

4. Stressbewältigungsstrategien auf der Ebene der körperlichen Reaktionen:

Frage: Was kann man Ihrer Meinung nach auf der Ebene der körperliche Reaktionen tun?

Kurzfristige Strategien:

- **spontane Entspannung**: sich lockern, tief durchatmen
- **Abreaktion**: sich bewegen, Treppenlaufen, Sport
- **Fantasiereise:** Eine Fantasiereise ist eine Form der inneren Ablenkung. Dabei wird die Stresssituation unterbrochen und in der Vorstellung ein angenehmer Ort bereist.

Langfristige Strategien:

- **systematische Entspannung:** siehe Modul 5: Entspannung. Kann auch zur Vorbeugung angewendet werden. Unterscheidung systematischer und unsystematischer Ansätze.
- **Sport**

5. Stressbewältigungsstrategien auf der Ebene des Verhaltens:

Frage: Was kann man Ihrer Meinung nach auf der Ebene des Verhaltens tun?

Kurzfristige Strategien:

- sich mit anderen austauschen, darüber reden
- eine Pause machen
- sich ablenken
- etwas anderes machen

Langfristige Strategien:

- **Risikoverhalten ablegen**: Rauchen, Trinken, ungesunde Ernährung, zu wenig Bewegung führen zu weniger Stressresistenz. Deshalb: Dieses Verhalten ändern!
- **Zeitmanagement (Abbildung)**:

  Zeitmangel ist ein häufiges Problem und sicherlich auch sehr begründet. Trotzdem gibt es auch immer wieder Zeitpuffer und Zeiten, in denen nicht effektiv gearbeitet wird. Zeitdruck führt zu Stress und Unzufriedenheit, deshalb ist es wichtig, hier anzusetzen.

Schritte:

1. Analyse der bisherigen Zeiteinteilung:

   Mindestens eine Woche beobachten, aufschreiben, wie man die Zeit verbringt (evtl. Aufgabe bis zur nächsten Stunde). Hilfestellung: Stundenplan zum Ausfüllen.

2. Möglichkeiten der Zeiteinsparung finden

   Das Wochenprotokoll analysieren, und schauen, welche Tätigkeiten weniger Zeit kosten könnten. Nicht nur Ausgleichsmomente wie Pausen reduzieren. Darauf achten, ob man typische Zeitfresser wie: Unordnung, mangelnde Delegation, fehlende Zielsetzungen für den Tag/die Woche, mangelnde Kommunikation, nicht „Nein“ sagen können, fehlende Kontrolle der Arbeitsschritte, Störungen von außen, zu viel auf einmal anfangen, ändern kann.

3. Zeit gewinnen und ökonomisch arbeiten: je nach Zeitfresser sind andere Strategien nützlich

   a. Zielvorstellungen für jeden Zeitabschnitt klar formulieren: nach Zeitprotokoll hat man anderes Zeitbewusstsein, das einem hilft, den Zeitbedarf realistischer abzuschätzen. Es können also neue zeitliche Zielvorstellungen erarbeitet werden.

   b. Niemals mehrere Ziele auf einmal verfolgen: d. h. Störungen verschieben, Termine dafür ausmachen und erklären, warum.

   c. Prioritätenlisten: wichtig dabei: Psychohygiene nicht ganz hinten anstellen!

   d. Positive Selbst- und Fremdkontrolle: überprüfen, ob man sein Pensum geschafft hat, Überarbeiten des Plans.

- **Soziale Kontakte**

  Soziale Unterstützung gibt Rückhalt, Zufriedenheit, Freude. Freundschaften müssen insbesondere in Stresszeiten besonders gepflegt werden.

Meine Strategien gegen Stress:

Übung/Arbeitsblatt „Was kann ich gegen Stress tun?“:
Was tut mir gut gegen Stress? Was mache ich bereits richtig gegen Stress?
Was kann ich im Umgang mit Stress ändern? Woran muss ich noch arbeiten?
Formulieren eines Vorsatzes

Zusammenfassung der Inhalte:

- Was ist Stress?
- Stresssymptome
- Mein persönlicher Stress
- Stressbewältigungsstrategien auf verschiedenen Ebenen
- Auseinandersetzung mit eigenen Strategien

Blitzlicht: Was nehme ich für mich für den Umgang mit meinem Stress mit?

Modul 2: Der Umgang mit Burnout-Symptomen

Ablaufplan des Moduls:

Inhalt	Art der Vermittlung	Ziel	Material
Begrüßung, Einstiegsritual	Vortrag	Motivation zur Mitarbeit, Information über das Thema	
Einstieg: Übung: „Wer bin ich?“	Einzelarbeit, Diskussion	Auseinandersetzung mit dem Gleichgewicht zwischen Berufs- und Privatleben als Voraussetzung für Gesundheit	Arbeitsblatt „Wer bin ich?“
I WAS IST BURNOUT			
Definition Burnout	Vortrag	Definition des Burnoutbegriffs	Abbildung „Definition Burnout“
Was kann zu Burnout führen?	Vortrag	Beschreibung von Risikofaktoren: Persönlichkeit, Sozialisation, Ausbildung, Arbeitsbedingungen, Work-Life-Balance, Umgang mit Misserfolgserlebnissen, fehlende Anerkennung/Wertschätzung, überhöhte Ansprüche, Doppelbelastungen	Abbildung „Was führt zu Burnout“
Übung: „Mein Burnoutrisiko“	Einzelarbeit, Diskussion	Sensibilisierung für Burnout durch Auseinandersetzung mit dem persönlichen Burnout- Risikoprofil	Arbeitsblatt „Mein Burnoutrisiko“
II WIE ÄUSSERT SICH BURNOUT?			
Wie äußert sich Burnout	Vortrag	Information über Frühwarnzeichen, Symptome und Folgen von Burnout	Abbildung „Folgen von Burnout“
Übung: „Burnoutsymptome“	Gruppenarbeit	Auseinandersetzung mit Burnoutsymptomen, Erkennen der eigenen Reaktionsmuster, durch das Ordnen von Karten mit Burnoutsymptomen aufzeigen, dass einzelne Burnoutsymptome bereits erlebt werden	Karten/Blätter mit Burnoutsymptomen
Übung: „Verrohung der Sprache“	Gruppenarbeit	Auseinandersetzung mit der Verrohung der Sprache als Burnoutanzeichen	

III WAS KANN MAN FRÜHZEITIG GEGEN BURNOUT TUN?			
Einführung Notfallplan Burnout	Vortrag	Vorstellung des Burnout-Notfallplans, anhand dessen individuelle Präventionsmaßnahmen erarbeitet werden	Arbeitsblatt „Burnout-Notfallplan“
Prävention von Burnout: **Genau auf sich selbst achten**	Vortrag, Einzelarbeit, Diskussion	Auseinandersetzen mit der Notwendigkeit einer individuellen Bestandsaufnahme und ehrlichen Selbstdiagnose; Bearbeitung des Notfallplans	Arbeitsblatt „Burnout-Notfallplan“
Prävention von Burnout: **Grenzen-Setzen und Nein-Sagen-Können**	Vortrag, Arbeit in Zweiergruppen, Einzelarbeit, Diskussion	Auseinandersetzung mit der Notwendigkeit, Grenzen zu setzen und Nein zu sagen; Übung als Rollenspiel; Bearbeitung des Notfallplans	Arbeitsblatt „Burnout-Notfallplan“
Prävention von Burnout: **Die Arbeit nicht mit nach Hause nehmen**	Diskussion, Einzelarbeit	Auseinandersetzung mit der Notwendigkeit der Trennung von Arbeits- und Privatleben, Sammlung und Diskussion von Übergangsritualen; Bearbeitung des Notfallplans	Arbeitsblatt „Burnout-Notfallplan“
Prävention von Burnout: **Ein soziales Netz aufbauen und pflegen**	Vortrag, Einzelarbeit, Diskussion	Diskussion der Wichtigkeit sozialer Unterstützung; Bearbeitung des Notfallplans	Arbeitsblatt „Burnout-Notfallplan“
Prävention von Burnout: **Zeit für Ruhe und Entspannung einplanen und einen Ausgleich zum Beruf finden**	Einzelarbeit, Diskussion	Diskussion der Notwendigkeit von Ruhe und Entspannung, Verweis auf Modul „Entspannung“; Bearbeitung des Notfallplans	Arbeitsblatt „Burnout-Notfallplan“
Prävention von Burnout: **Was tun, wenn es wirklich brennt?**	Vortrag, Einzelarbeit, Diskussion	Diskussion und Information über Anlaufstellen; Bearbeitung des Notfallplans	Arbeitsblatt „Burnout-Notfallplan“
Zusammenfassung	Vortrag	Zusammenfassung der Inhalte, Betonung der Wichtigkeit, sich mit dem Thema frühzeitig auseinanderzusetzen	

Modul 2: Der Umgang mit Burnout

Ziel des Moduls:

In diesem Modul soll eine Auseinandersetzung mit dem **Thema Burnout** stattfinden. Nach einer **Burnoutdefinition** werden **persönliche Risikobereiche** identifiziert und ein **„Notfall-plan“ zur Burnoutprävention** entwickelt.

Dauer: ca. 90 Minuten

Benötigte Materialien:

- ☐ Arbeitsblatt: „Wer bin ich?“
- ☐ Abbildung: „Definition Burnout“
- ☐ Abbildung: „Was führt zu Burnout?“
- ☐ Arbeitsblatt: „Mein Burnoutrisiko“
- ☐ Abbildung: „Folgen von Burnout“
- ☐ Karten/Blätter mit Burnoutsymptomen“
- ☐ Arbeitsblatt: „Burnout- Notfallplan“

Begrüßung/Anfangsritual:

Das heutige Ziel ist die Auseinandersetzung mit dem Thema Burnout. Dabei soll es nicht in nur darum gehen, was Burnout eigentlich ist, sondern Sie sollen für sich selbst herausfinden, welche Anzeichen für Burnout Sie bei sich selbst feststellen können und worauf Sie reagieren sollten. Ich hoffe sehr, dass Sie bereit sind, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen und sich persönlich einzubringen. Bitte schließen Sie zum Einstieg einmal Ihre Augen, atmen Sie tief durch und lassen Sie sich auf das Thema ein.

Einstieg:

Zum Einstieg habe ich Ihnen ein Arbeitsblatt mitgebracht, das Sie bitte jede für sich ausfüllen. Es geht darum, was Sie als Gesamtperson charakterisiert. Sie sehen auf der linken Seite den Bereich „Privatleben“, auf der rechten Seite den Bereich „Arbeit“. Bitte tragen Sie jeweils etwas bei den einzelnen Fragen ein. Wir werden die Beiträge danach in der Gruppe diskutieren.

Übung/Arbeitsblatt „Wer bin ich?“:

Bild mit Altenpflegekraft: Es ist einzeln auszufüllen: Wer bin ich als Gesamtperson? Was macht mich aus?

- Kopf: Wie bin ich, was macht mich aus?
- Schulter: Was belastet mich, was muss ich tragen?
- Herz: Was liegt mit am Herzen?
- Füße: Was gibt mir Sicherheit? Was hält mich am Boden?

Fragen zur Diskussion:

→Stehen die beiden Bereiche im Gleichgewicht?

→Welchen Teil nimmt die Arbeit ein?

→Welchen Teil sollte die Arbeit einnehmen?

→Welches Verhältnis ist gesund?

In der Diskussion sollte erarbeitet werden, dass man als gute Altenpflegekraft darauf achten muss, dass die Bereiche im Gleichgewicht stehen und nicht ein Bereich den anderen dominiert.

I WAS IST BURNOUT?

Es gibt eine Erkrankung, die typisch ist für Menschen, die sich sehr mit ihrem Beruf identifizieren und andere Bereiche vernachlässigen: Es geht um Burnout.

Diese Erkrankung ist besonders typisch für Menschen in Helferberufen, wenn man sich intensiv für andere Menschen einsetzt und sich selbst dabei vergisst. Es handelt sich bei Burnout um einen Prozess, der schleichend beginnt.

Definition von Burnout (Abbildung)

Was wissen Sie bereits über Burnout?

Das Wort Burnout heißt direkt übersetzt „ausbrennen“. Es ist ein gutes Bild für das, was damit beschrieben wird: wenn man für etwas brennt, für etwas Feuer und Flamme ist, dann besteht auch die Gefahr, dass man ausbrennt.

Eine wissenschaftliche Definition beschreibt Burnout so:

„Unter Burnout versteht man den Zustand psychischer oder seelischer Erschöpfung, der als Auswirkung lang anhaltender negativer Gefühle entsteht, die sich in Arbeit und Selbstbild des Menschen entwickeln.“ (Fengler, 1998)

Was kann zu Burnout führen? (Abbildung)

Burnout kann entstehen, wenn - meist zusätzlich zu Stress (bedingt durch hohe Arbeitsmenge, Termindruck und mangelnde Selbstpflege) -, ein oder mehrere der folgenden Faktoren über einen längeren Zeitraum vorliegen (Vortrag, Diskussion der Erfahrungen der Teilnehmer)**:**

a) Persönlichkeit:

Es besteht ein Widerspruch: Die Eigenschaften, die jemanden zu einer guten Altenpflegekraft machen (zumindest aus Sicht des Arbeitgebers) gefährden gleichzeitig für Burnout: Perfektionismus, Aufopferungsbereitschaft, die Fähigkeit, sich in andere hineinzuversetzen und mit zu leiden, die systematische Vernachlässigung von Erholung und anderen Dingen, die einem gut tun, und das so genannte Helfersyndrom.

b) Vorbilder, Sozialisation:

Wer miterlebt, dass es normal ist, ganz in seinem Beruf aufzugehen und sich selbst zu vernachlässigen, wird mit einer erhöhten Wahrscheinlichkeit ebenso handeln.

c) Ausbildung:

Wenn das Berufsprofil unklar ist, die Ausbildung nicht gut oder nicht praxisnah genug ist, kann es zum Praxisschock kommen, der mit Illusionsverlusten und Frustration beim Berufseinstieg einhergeht.

d) Arbeitsbedingungen:

- Arbeitsorganisation: autoritär-restriktiver Führungsstil, schlechte Kommunikation im Team, ungünstige Dienstplangestaltung
- Betagtestruktur: viele schwer- und schwerstpflegebedürftige Betagte, geringer Pflegeerfolg
- ungenügende Passung zur Arbeit, zur Institution bzw. zum Unternehmen (am falschen Platz sein)
- instabile Beschäftigung erlebt als Ausgeliefertsein
- Stress durch erhöhte Arbeitsbelastung und Zeitmangel
- Soziale und organisationspsychologische Ursachen, wie z. B. schlechtes Arbeitsumfeld, Wechsel am Arbeitsplatz, Unsicherheit, übermäßige Kontrolle, sinnlose Arbeit, negatives Feedback, Mobbing, unzulängliche Pausenkultur

e) Ungünstige Work-Life-Balance:

Besonders Burnout gefährdet sind Personen mit Doppel- oder Mehrfachbelastung: Arbeit, Familie, zu pflegende Angehörige…

f) Umgang mit Misserfolgserlebnissen:

In der Pflege hat man manchmal nicht die Pflegeerfolge, die man sich wünschen würde. Es ist nicht leicht, mit Misserfolgen umzugehen, auch wenn sie zum beruflichen Alltag gehören.

Altenpflegekräfte gehen Beziehungen mit Menschen ein, die sterben werden. Das kann belastend sein. Es bedeutet ein immer wiederkehrendes Abschiednehmen.

g) Fehlende Anerkennung/Wertschätzung:

Mangelnde gesellschaftliche Anerkennung und/oder ein geringer gesellschaftlicher Status fördern die Wahrscheinlichkeit von Burnout.

h) Überzogene Ansprüche:

Überzogene Ansprüche an sich (z. B. Perfektionismus), kaum zu vereinbarende, doppelte Ziele mit hoher innerer Anspruchshaltung (z. B. : leistungsorientierter + fürsorglicher Chef; gute Mutter/Vater + gute Arbeitnehmerin)

Wer ist besonders gefährdet, Burnout zu erleiden?

- Frauen in Pflegeberufen/helfenden Berufen, die nach der traditionellen Frauenrolle leben.
- Personen mit „typischen Fraueneigenschaften“: weich, sanftmütig, nachgiebig, mitleidig, opferbereit, selbstlos, hilfsbereit, kompromissfähig, harmonieliebend, ausgeglichen, ausgleichend, mütterlich, Frustration aushaltend…

  Diese Eigenschaften treten bei Männern **und** Frauen auf!

Übung/Arbeitsblatt „Mein Burnoutrisiko“: Markieren Sie auf dem Arbeitsblatt die Bereiche, bei denen Sie denken, dass Sie persönlich gefährdet sein könnten. Gibt es diese Bereiche? Lassen sich diese Bereiche einem Themenkomplex zuordnen?

II WIE ÄUSSERT SICH BURNOUT?

Erste Anzeichen/Frühwarnzeichen für Burnout:

Symptome:

Überengagement, Dynamik und Aktivität, starke Identifikation mit den Betagten, hochgesteckte Ziele, Selbstüberschätzung, freiwillig Überstunden machen, hoher Einsatz, Arbeit als Mittelpunkt des Lebens sehen, Gefühl, nie Zeit zu haben, Gefühl, viel Energie einsetzen zu müssen.

= Workaholic-Stadium

Warnsignale: Ermüdung, Erschöpfung, Gereiztheit, psychosomatische Symptome.

Ausgeprägtes Burnout:

Symptome:

- Psychische Ermüdung und körperliche Erschöpfung: „Ich kann nicht mehr“
- Depersonalisation; Reduzierung der Patienten/Betagte zu Objekten
- Verringertes Engagement: keine Freude mehr an der Arbeit, häufige Fehlzeiten…

Folgen von Burnout:

- **Psychische Symptome (Gedanken, Emotionen):** Hoffnungslosigkeit, Hilflosigkeit, Schuldgefühle, Konzentrationsprobleme, verlangsamtes Denken, Nervosität, aggressive Impulse

- **Körperliche und psychosomatische Symptome**: Erschöpfung, Kopfschmerzen, Übelkeit, Appetitverlust, Schlafstörungen, Verdauungsprobleme, Herzbeschwerden, sexuelle Probleme

- **Konsequenzen im Verhalten:** übersteigerte Aktivitäten, Unruhe, unorganisiertes Handeln, vermehrter Alkoholkonsum

- **Konsequenzen in sozialen Beziehungen:** Rückzug von Freunden, Ungeduld und Unbeherrschtheit gegenüber Patienten/Betagten

- **Konsequenzen auf Einstellungen und Haltungen:** Zynismus, Gleichgültigkeit, Pessimismus

- **Längerfristige Konsequenzen (sehr unterschiedlich):** dauernde körperliche Beschwerden, Fehlzeiten bei der Arbeit, Einsamkeit und Isolation, Partnerschaftsprobleme, Alkohol- und Drogenkonsum, Aufgabe der Arbeitstätigkeit, Suizidalität

Übung Burnoutsymptome: Oben genannte Burnoutsymptome auf Karten auf dem Boden/einem Tisch verteilen. Sortieren lassen nach dem Kriterium: „Habe ich schon einmal erlebt“ vs. „Habe ich noch nicht erlebt“.

Diskussion, ob man als Klasse gemeinsam nachempfinden kann, wie sich Burnoutsymptome anfühlen. Unterschied zwischen dem Erkennen einzelner Symptome und ausgeprägtem Burnout: viele Symptome auf einmal, über einen längeren Zeitraum.

Übung/Diskussion „Verrohung der Sprache“: Ein typisches Zeichen für Burnout ist die Verrohung der Sprache. Das bedeutet, dass es in der Sprache Anzeichen für eine geringere Wertschätzung der Betagte gibt. Welche Anzeichen kennen Sie? Welche Anzeichen haben Sie bei sich oder bei anderen bemerkt?

Diskussion, an der Tafel sammeln

III WAS KANN MAN FRÜHZEITIG GEGEN BURNOUT TUN?

Es gibt einige Fähigkeiten und Fertigkeiten, die vor Burnout schützen können. Diese sollen im Folgenden besprochen und geübt werden.

Einführung Notfallplan:

Damit Sie sich bereits während der folgenden Themen damit auseinandersetzen können, was Sie persönlich gegen das Burnoutrisiko tun können, bekommen Sie einen Burnout- Notfallplan. Auf diesem können Sie nach jedem inhaltlichen Punkt Ihre eigenen Gedanken und Vorsätze zum Umgang mit Burnout eintragen.

Notfallplan verteilen.

1. Genau auf sich selbst achten:

Individuelle Bestandsaufnahme, ehrliche Selbstdiagnose: Welche Dinge bei der Arbeit machen mir Stress und was hat das mit mir zu tun? Warum stresst mich das?

Listen Sie regelmäßig Veränderungen auf, um sich Klarheit über Ihren Zustand zu verschaffen. Nutzen Sie immer wieder, am besten in gleich bleibenden Abständen, die Möglichkeit, über sich und ihre berufliche Situation nachzudenken.

Übung/Notfallplan „Auf mich selbst achten und meine Beschwerden ernst nehmen“: Wie und wann will ich auf mich selbst achten? Welche Warnsignale muss ich bei mir beachten?

Diskussion.

2. Grenzen setzen und Nein-Sagen-Können

Seine eigenen Grenzen zu kennen und zu respektieren bedeutet, dass man „Nein“- sagen und Bitten ablehnen kann. Folgende Formulierungen können dabei helfen, ein „Nein“ zu begründen und/oder Alternativlösungen anzubieten.

Übung/Arbeitsblatt „Grenzen setzen und „Nein“-sagen“:

Bitte überlegen Sie, wann in letzter Zeit jemand mit einer Bitte an Sie herangetreten ist, der Sie eigentlich nicht nachkommen wollten.

In Zweiergruppen: Stellen Sie diese Bitte an Ihren Partner. Der Partner verneint die Bitte auf eine freundliche und nachdrückliche Art.

Beispiele:

- „Das schaffe ich nicht in der Zeit, die wir dafür zur Verfügung haben. Möglich ist das nur, wenn ich im Gegenzug eine weniger wichtige Aufgabe abgeben kann.“

- „Wir könnten es schaffen, aber nur mit mehr Ressourcen und mehr Zeit."
- „Ich weiß nicht, wie wir das schaffen sollen. Was würde denn passieren, wenn wir nicht alles schaffen oder länger dafür brauchen?"
- „Es ist unwahrscheinlich, dass wir das schaffen. Es ist zwar möglich, aber ich schätze, die Wahrscheinlichkeit liegt unter zehn Prozent."
- …

Wie hat sich das angefühlt? War bei Ihrem Partner eine Variante dabei, die Sie auch verwenden könnten? Was hat dazu geführt, dass Sie nicht verletzt waren bei der Absage?

In der Diskussion bearbeiten: Wie muss eine Absage sein:

freundlich, konkret, ehrlich, begründet, nicht anklagend...

Übung/Notfallplan „Grenzen setzen und „Nein"-sagen": Bei diesen Forderungen werde ich auf jeden Fall „Nein" sagen. Hier liegen meine persönlichen Grenzen.

Diskussion.

3. Die Arbeit nicht mit nach Hause nehmen/Distanz von der Arbeit bekommen:

In der Diskussion erarbeiten: Was kann man tun, um die Arbeit nicht mit nach Hause zu nehmen?

Rituale entwickeln, die einem helfen, Abstand zu entwickeln. Diese müssen immer wieder durchgeführt werden und helfen dann immer besser dabei, sich von der Arbeit zu distanzieren.

Beispiel:

- die Kleidung wechseln
- eine bestimmte Fernsehserie schauen
- duschen
- mit dem Kind/den Kindern spielen
- Musik auf der Fahrt nach Hause hören

Übung/Notfallplan „Die Arbeit nicht mit nach Hause nehmen": Was hilft Ihnen dabei, die Arbeit nicht mit nach Hause zu nehmen?

Diskussion.

4. Ein soziales Netz aufbauen und pflegen:

Wer Personen kennt, mit denen er über Probleme bei der Arbeit sprechen kann, und wer Personen in seinem Umfeld hat, mit denen er Dinge unternehmen kann, die verhindern, dass er an seine Arbeit denkt, der hat einen wichtigen Schutz vor Burnout.

Beispiel für die Unterstützung durch ein soziales Netz:

- mit Kollegen darüber reden, ob sie ähnliche Gefühle kennen, sich über Gegenstrategien austauschen
- sich Supervision suchen oder organisieren
- mit der Familie darüber reden, um Hilfe dabei bitten, das Privatleben nicht zu vernachlässigen
- private Konflikte bearbeiten, damit das Privatleben nicht zusätzlich belastet wird
- Hilfe von außen annehmen, Kritik von Freunden, Kollegen, Familie und Vorgesetzten ernst nehmen - der Blick von außen sieht manchmal mehr

Übung/Notfallplan „Mein soziales Netz pflegen“: Diese Personen sind für mich da. Mit diesen Personen will ich wieder mehr Kontakt haben.

Diskussion.

5. Zeit für Ruhe und Entspannung einplanen und einen Ausgleich zum Beruf finden:

Übung/Notfallplan „Zeit für Ruhe und Entspannung einplanen“, „Ausgleich zum Beruf“: In diesen Situationen habe ich Zeit für mich... Beim Entspannen hilft mir... Diese Aktivitäten sind mein Ausgleich zum Berufsleben...

Diskussion, sammeln von Aktivitäten, die einen Ausgleich von Beruf bieten können, Diskussion der individuellen Unterschiede beim Entspannen.

6. Was tun, wenn es wirklich brennt?

Wenn Sie den Verdacht haben, dass Sie unter Burnout leiden:

- Vertrauen Sie sich jemandem an!
- Suchen Sie sich professionelle Hilfe!
- Lassen Sie sich von Ihrem Hausarzt oder wegen einer Kur und/oder Therapie beraten!
- Setzen Sie sich mit Alternativen zum Pflegeberuf auseinander!

Übung/Notfallplan „Wenn es wirklich brennt wende ich mich an“: An diese Personen oder Anlaufstellen kann ich mich wenden, wenn es mir schlecht geht.

Diskussion.

Zusammenfassung:

Betonung der Wichtigkeit einer frühzeitigen Beschäftigung mit dem Thema, um Anzeichen zu kennen und eigene Strategien dagegen zu entwickeln.

- Übung wer bin ich?
- Definition von Burnout, Symptome und Folgen
- Erarbeiten des individuellen Burnoutrisikos
- Erarbeiten von Strategien zur Prävention von Burnout anhand des Notfallplans

Blitzlicht: Was ist Ihnen für Ihren persönlichen Umgang mit Burnout besonders klar geworden?

Modul 3: Der Umgang mit Konflikten im Team

Ablaufplan des Moduls:

Inhalt	Art der Vermittlung	Ziel	Material
Begrüßung, Anfangsritual	Vortrag	Motivation für das Modul, Information über die Inhalte	
Einstieg in das Thema	Abfrage, Kartenabfrage, Diskussion	Auseinandersetzung mit positiven und negativen Aspekten der Arbeit im Team, Sammlung von Beispielen zur späteren Bearbeitung, Erarbeiten von Gefühlen, die durch Konflikte im Team entstehen	Karten, Tafel/Flipchart
I WAS IST EIN KONFLIKT?			
Definition Konflikt	Vortrag	Information über Konflikte	Abbildung/Folie „Definition Konflikt“
Stadien des Konfliktes	Vortrag, gemeinsames Erarbeiten	Klärung der Stadien eines Konfliktes anhand eines Beispiels aus der Gruppe	Abbildung/Folie „Stadien des Konflikts“
Wie kommen Konflikte im Team zustande?	Gemeinsames Erarbeiten	Erarbeiten von Ursachen für Konflikte im Team	Tafel/Flipchart
Übung/Arbeitsblatt: „Mein Beitrag zu meinen Konflikten“	Einzelarbeit	Auseinandersetzung mit den individuellen Anteilen an bestehenden oder vergangenen Konflikten	Arbeitsblatt: „Mein Beitrag zu meinen Konflikten“
Kommunikation als Ursache von Konflikten	Vortrag	Vermittlung der Wichtigkeit der Kommunikation zur Entstehung und Lösung von Konflikten	
II KRITISIEREN UND KRITIK ANNEHMEN			
Kritisieren	Vortrag	Klärung der Wichtigkeit der frühzeitigen Ansprache von Konflikten in Form von nicht verletzender Kritik	
Übung/Arbeitsblatt: „Kritisieren“: unreflektierte Kritik	Einzelarbeit, Diskussion	Diskussion der Beispiele von unreflektierter Kritik, Klärung der verletzenden Äußerungen	Arbeitsblatt: „Kritisieren“

Wann verletze ich mit Kritik?	Vortrag	Klärung der Umstände, unter denen Kritik verletzend wirkt	Abbildung/Folie: „Wann verletze ich mit Kritik“, als Information austeilen
Die Rolle der nonverbalen Kommunikation	Vortrag	Beschreibung der Wichtigkeit der nonverbalen Seite der Kommunikation beim Kritisieren	
Übung: Mimik/Gestik	Arbeit in Zweiergruppen, Diskussion	Erfahrung der Wirkung von unterschiedlichen Stadien des nonverbalen und verbalen Feedbacks, Diskussion des angemessenen nonverbalen Verhaltens beim Kritisieren	
Übung: Kritisieren	Einzelarbeit, Diskussion	Umformulierung der unreflektierten kritischen Äußerungen durch den Nachbarn, Diskussion der Wirkung der umformulierten Kritik	Arbeitsblatt: „Kritisieren“
Kritikregeln	Vortrag	Erläutern von Regeln zum Äußern von Kritik, Diskussion anhand der Beispiele des Arbeitsblattes „Kritisieren“	Abbildung/Folie: „Kritikregeln“, als Information austeilen
Kritisieren **Übung/Arbeitsblatt: „Worauf muss ich beim Kritisieren und beim Annehmen von Kritik besonders achten?“**	Einzelarbeit	Auseinandersetzen mit eigenen Defiziten beim Kritik üben, formulieren eines Vorsatzes zum Üben von Kritik	Arbeitsblatt: „Worauf muss ich beim Kritisieren und beim Annehmen von Kritik besonders achten?“
Kritik annehmen/Typische Fehler des Zuhörenden	Gemeinsames Erarbeiten	Klären der Schwierigkeiten beim Annehmen von Kritik	
Regeln zum Annehmen von Kritik	Vortrag	Erläutern von Regeln zum Annehmen von Kritik, Diskussion anhand der Beiträge zu Schwierigkeiten beim Annehmen von Kritik	Abbildung/Folie: „Regeln zum Annehmen von Kritik“, als Information austeilen
Kritik annehmen **Übung/Arbeitsblatt: „Worauf muss ich beim Kritisieren und beim Annehmen von Kritik achten?“**	Einzelarbeit	Auseinandersetzen mit eigenen Defiziten beim Annehmen von Kritik, formulieren eines Vorsatzes zum Annehmen von Kritik	Arbeitsblatt: „Worauf muss ich beim Kritisieren und beim Annehmen von Kritik achten?“

III KONFLIKTGESPRÄCHE			
Konfliktgespräche	Vortrag, Diskussion	Information über den Unterschied zwischen Streit und Konfliktgespräch, Klärung der Wichtigkeit des Einstiegs in ein Konfliktgespräch für die Lösung eines Konfliktes, Diskussion von Erfahrungen mit dem Einstieg in Konfliktgespräche	
LIMO-Technik – so kommen Sie ins (Konflikt-) Gespräch	Vortrag	Erklärung der LIMO- Technik als Strategie zum Einstieg in ein Konfliktgespräch	Abbildung/Folie: „LIMO-Technik – so kommen Sie ins (Konflikt-) Gespräch
Übung LIMO- Technik	Arbeit in Zweiergruppen, Diskussion	Übung des Einstiegs in ein Konfliktgespräch mit der LIMO-Technik, Diskussion der Erfahrungen	Abbildung/Folie: „LIMO-Technik
IV KONFLIKTLÖSUNG			
Konfliktlösung	Vortrag, Diskussion	Erläuterung verschiedener Endsituationen von Konflikten, Diskussion und Sammlung von Beispielen aus der Gruppe, Diskussion von Möglichkeiten, eine positive Lösung zu finden	Abbildung/Folie: "Lösungen von Konflikten"
V NACH DEM KONFLIKT			
Nach dem Konflikt	Vortrag	Klärung der Notwendigkeit, die Situation nach einem Konflikt positiv zu gestalten	
Übung, Kartenabfrage	Kartenabfrage	Sammlung von Strategien, die dabei helfen, die Situation nach dem Konflikt positiv zu gestalten	Karten
Zusammenfassung der Inhalte	Vortrag	Zusammenfassung der Inhalte des Moduls, Berücksichtigung besonderer Vorkommnisse	
Blitzlicht	Gruppenarbeit	Erfragen, welche Inhalte des Moduls am wichtigsten waren	

Modul 3: Der Umgang mit Konflikten im Team

Ziel des Moduls:

Ziel des Moduls ist die Auseinandersetzung mit **positiven und negativen Aspekten der Arbeit im Team**, mit **konkreten Konflikten**, **Ursachen von Konflikten** und dem **eigenen Anteil an einem Konflikt**. Es werden **Prinzipien des Kritisierens** und Prinzipien **des Annehmens von Kritik**, die **Rolle der Körpersprache** und eine **Strategie zum Beginnen eine Konfliktgespräches** behandelt. Die Einheit endet mit der Erarbeitung von **Strategien zur Wiederherstellung einer guten Kommunikationsbasis nach einem Konflikt**.

Dauer: ca. 90 Minuten

Materialien:

- ☐ Karten für die Kartenabfrage
- ☐ Abbildung: „Definition Konflikt“
- ☐ Abbildung: „Stadien des Konflikts“
- ☐ Arbeitsblatt: „Mein Beitrag zu meinen Konflikten“
- ☐ Arbeitsblatt: „Kritisieren“
- ☐ Abbildung: „Wann verletze ich mit Kritik?“
- ☐ Abbildung/Arbeitsblatt: „Kritikregeln“
- ☐ Arbeitsblatt: „Worauf muss ich beim Kritisieren und beim Annehmen von Kritik besonders achten“
- ☐ Abbildung/Arbeitsblatt: „Regeln zum Annehmen von Kritik“
- ☐ Arbeitsblatt: „LIMO-Technik – so kommen Sie ins (Konflikt-) Gespräch“
- ☐ Abbildung: „Lösungen von Konflikten“

Begrüßung/Anfangsritual:

Willkommen in einer Insel im Unterricht, auf der es nicht nur darum geht, Wissen zu erlernen, sondern darum, dass Sie sich mit Ihren eigenen Erfahrungen mit Konflikten im Team auseinandersetzen.

Übung zum Einstieg: Schütteln Sie Ihren Körper einmal aus, um alles andere, was Sie derzeit beschäftigt, abzuschütteln. Kommen Sie für einen kurzen Moment zur Ruhe und lassen Sie sich auf das ein, was jetzt kommen wird.

Einstieg in das Thema:

1. Was schätzen Sie an der Zusammenarbeit im Team? Sammeln der Antworten an der Tafel → als Pol: Positiv/Ideal/Wunsch:… 2. Welche Konflikte erleben Sie mit Kollegen und Vorgesetzten? Sammeln auf Karten, anpinnen, neben den positiven Aspekten der Zusammenarbeit → als negativer Pol 3. Welche Gefühle lösen diese Konflikte bei Ihnen aus? (z. B. Wut, Gereiztheit, Angst, Unsicherheit…) Sammeln der Antworten an der Tafel, zwischen den Polen

Frage: Welche Folgen haben Konflikte für Ihre Arbeit?

In der Diskussion soll aufgezeigt werden, dass Konflikte mit Kollegen und Vorgesetzten unangenehm sind, die Arbeitsleistung beeinflussen, und auf die Stimmung zu Hause und das Gesamtbefinden ausstrahlen.

Eine gute Beziehung mit Kollegen steigert die Motivation bei der Arbeit und erhält die Kraft für die Arbeit und das Privatleben.

Deshalb ist es wichtig, sich mit Konflikten mit Kollegen auseinanderzusetzen und möglichst frühzeitig zu handeln, damit es gar nicht erst zu größeren Auseinandersetzungen kommt.

I WAS IST EIN KONFLIKT?

Definition Konflikt (Abbildung):

Konflikte sind Spannungssituationen, in denen zwei oder mehrere Personen, die voneinander abhängig sind, mit Nachdruck versuchen, scheinbar oder tatsächlich unvereinbare Handlungspläne zu verwirklichen. Mindestens eine Partei ist sich dabei ihrer Gegnerschaft bewusst.

Es kann also auch ein Konflikt bestehen, der noch nicht offen ist, bei dem also einer der beteiligten Personen noch nicht klar ist, dass jemand anderes mit ihm/ihr im Konflikt steht.

Stadien des Konfliktes (Abbildung):

Welche Stadien eines Konfliktes kennen Sie? Analyse anhand eines Beispiels aus der Klasse:

→ Vor dem Konflikt: Jeder Konflikt hat eine Vorgeschichte, die dazu führt, dass sich ein Konflikt entwickelt.

→ Während des Konflikts: Der Konflikt eskaliert, es kommt zum offenen Streit oder zu einer Situation, die für mindestens eine der beteiligten Parteien schwer erträglich ist. Eine Konfrontation und Lösung sind nötig.

→ Nach dem Konflikt: Es muss eine Basis für eine Zusammenarbeit nach dem Konflikt gefunden werden. Nach dem Konflikt ist vor dem nächsten Konflikt. Deshalb ist auch wichtig, wie man aus einem Konflikt herausgeht und die weitere Situation gestaltet.

Man kann in allen Stadien eines Konfliktes eingreifen, um die Situation zu verbessern. Am besten ist es allerdings, bereits vor dem Eskalieren eines Konfliktes anzusetzen.

Wie kommen Konflikte im Team zustande?

An der Tafel sammeln:

- Missverständnisse
- Unterschiedliche Meinungen
- Einfluss von außen
- Zeitdruck
- Überlastung
- ….

Wenn Sie sich mit sich selbst auseinandersetzen, dann fallen Ihnen vielleicht Anteile an der Entstehung von Konflikten auf, die Sie ganz persönlich mitbringen.

Übung/Arbeitsblatt „Mein Beitrag zu meinen Konflikten“: Wie trage ich persönlich zu Konflikten bei?

Kommunikation als Ursache von Konflikten

Oft kommen Konflikte zustande, weil nicht offen und klar kommuniziert wird. Ein Konfliktpartner fühlt sich durch etwas gestört, äußert sich jedoch nicht offen dazu. Der andere Konfliktpartner spürt, dass die Beziehung gestört ist und reagiert empfindlich. Der Konflikt entwickelt sich und kann eskalieren.

II KRITISIEREN UND KRITIK ANNEHMEN

Kritisieren:

Als erster Schritt zum Umgang mit Konflikten ist es deshalb wichtig, sich damit auseinanderzusetzen, wie man frühzeitig äußert, was einen stört, ohne den anderen dabei zu verletzen. Die Fertigkeit, Kritik zu üben ist eine wichtige Fertigkeit, die einen selbst entlastet und in vielen Situationen hilfreich ist.

Übung/Arbeitsblatt „Kritisieren“: Bitte schreiben Sie auf, was Sie einem Ihrer Kollegen oder Vorgesetzten schon immer einmal sagen wollten. Achten Sie dabei nicht auf die Formulierung, schreiben Sie einfach so, als würden Sie es herausschreien.

Einzelne Beispiele vorlesen lassen.

Diskussion: Würden Sie die Kritik, die Sie aufgeschrieben haben, gerne hören? Was rufen diese Aussagen in Ihnen hervor? Welche Gefühle entstehen?

Wann verletze ich mit Kritik?

Warum fühlen sich die so Angesprochenen angegriffen? Es gibt typische Fehler auf Seiten des Sprechenden (Abbildung: „Wann verletze ich mit Kritik?“):

- Wenn ich unorganisiert spreche.
- Wenn ich unpräzise Äußerungen mache.
- Wenn ich verallgemeinere (immer, alle).
- Wenn ich versuche, zu viel gleichzeitig auszusagen.
- Wenn ich aus Unsicherheit bei fehlender Resonanz weiter spreche.
- Wenn ich Nebenschauplätze zu stark kommentiere.
- Wenn ich den anderen beleidige.
- Wenn ich meinen eigenen Anteil vernachlässige.
- Wenn ich zu schnell spreche, so dass der andere nicht folgen kann.
- Wenn ich mich unüberlegt äußere und es danach bereue.
- Wenn neben dem, was ich sage, noch andere Inhalte mitschwingen.

Die Rolle der nonverbalen Kommunikation:

Wichtig ist beim Kritisieren nicht nur das, was Sie sagen, sondern auch die Art und Weise, wie Sie es sagen. Und dazu gehört sowohl die verbale als auch die nonverbale Kommunikation.

Übung zu Mimik/Gestik: In Zweiergruppen: Erzählen Sie bitte Ihrer Nachbarin/Ihrem Nachbarn von einer Konfliktsituation bei der Arbeit.

Kommunikation erst Rücken an Rücken, dann Face to Face ohne Rückmeldung, dann nonverbale Rückmeldung (Nicken, Mimik), dann verbale Rückmeldung (ahm), dann normale Kommunikation.

Frage: Was gehört zur nonverbalen Kommunikation? (in Diskussion sammeln, eventuell ergänzen):

Nonverbale Zeichen:

- Mimik (Gesichtsausdruck, Blickkontakt, Blickrichtung)
- Gestik (Art und Ausmaß der Hand- und Armbewegungen)
- Physiologische Reaktionen (Erröten, Schwitzen)
- Körperhaltung (Oberkörper, Beine, Arme, Kopf, Zu- oder Abwendung)
- Motorisches Verhalten (Weglaufen)
- Art und Weise, wie man spricht (Lautstärke, Sprachgeschwindigkeit, Betonung, Stimmfall)
- Äußeres Erscheinungsbild
- Statussymbole
- Räumliche Distanz (Enge als Indikator für Nähe der Beziehung, Enge aber auch als Bedrohung)

Frage: Welche Körpersprache ist angemessen, wenn Sie jemanden kritisieren?

(Ausprobieren/zeigen lassen)

Körpersprache zugewandt: Wie sieht das aus?

Körpersprache feindlich: Wie sieht das aus?

Prinzipien des Kritisierens:

Übung/Arbeitsblatt „Kritisieren“: Wenn wir uns jetzt noch einmal anschauen, was Sie vorhin so ungefiltert zu Ihren Kollegen gesagt haben: Wie könnte man das anders sagen?

Arbeitsblatt an den Nachbarn geben, dieser schreibt die Aussage so, wie er die Kritik annehmen könnte. Blatt zurückgeben, Diskussion.

Kritikregeln (Abbildung, als Arbeitsblatt austeilen)

1. Kritisieren Sie, wenn der/die andere es auch hören kann. Achten Sie darauf, ob Ihr Partner sich in einer Situation befindet, in der er Ihnen auch ruhig zuhören kann. Wenn Sie nicht sicher sind, ob Ihr Gegenüber die Kritik verarbeiten kann, fragen Sie einfach nach.
2. Nehmen Sie sich. Kritik ist keine Information, die man dem/der anderen „vor die Füße knallt", um sich dann aus dem Staub zu machen. Daher kann die Kritik zu einem bestimmten Punkt auch länger und ausführlicher sein, damit sie den Anfang eines Dialoges ermöglicht.
3. Teilen Sie Ihre Wahrnehmung als Wahrnehmung, Ihre Vermutung als Vermutung, Ihr Gefühl als Gefühl mit.
4. Kritik soll den anderen nicht analysieren.
5. Kritik soll gerade positive Gefühle und Wahrnehmungen beinhalten.
6. Kritik soll umkehrbar sein. Was X zu Y sagt, muss auch Y zu X sagen können.
7. Kritik sollte die Aufnahmefähigkeit des anderen berücksichtigen. Als Faustregel gilt: Nicht mehr als zwei Hinweise pro Treffen.
8. Kritik sollte sich auf begrenztes, konkretes Verhalten beziehen. Stempeln Sie Ihren Partner nicht mit Eigenschaften ab, und vermeiden Sie Aussagen über seine gesamte Person.
9. Kritik sollte möglichst unmittelbar erfolgen.
10. Negative Kritik sollte als Verbesserungsvorschlag formuliert werden.

Übung/Arbeitsblatt „Worauf muss ich beim Kritisieren und beim Annehmen von Kritik besonders achten":

Worauf will ich persönlich beim Kritisieren achten? Woran muss ich arbeiten? Vorsatz formulieren.

Kritik annehmen:

Die andere Seite ist, Kritik anzunehmen. Das ist nicht immer einfach, deshalb werden im Folgenden Prinzipien des Kritik-Annehmens behandelt.

Frage: Was geht Ihrer Meinung nach bei Kritik annehmen häufig schief?
Sammeln an der Tafel, Ergänzung:

Typische Fehler des Zuhörenden:

- keine volle Aufmerksamkeit
- antwortet und hört dabei nicht genau zu
- hört eher Details
- betont ein „Ohr"
- denkt den Gedanken des Sprechenden weiter
- presst Gesagtes in ein Schema

Regeln zum Annehmen von Kritik: (Abbildung, als Arbeitsblatt austeilen):

1. Lassen Sie den anderen ausreden! Man kann nicht wissen, was der andere sagen will, bevor er nicht zu Ende gesprochen hat.
2. Rechtfertigen und verteidigen Sie sich nicht! Es ist wichtig, sich klar zu machen, dass der andere nie beschreiben kann, wie man ist, sondern immer nur, wie man auf denjenigen wirkt. Man sollte die Meinung des anderen hinnehmen und, falls man möchte, auch daraus lernen. Es ist lediglich wichtig zu verstehen, was der andere meint, man sollte sich also nicht scheuen, Verständnisfragen zu stellen.
3. Seien Sie dankbar für das Feedback, auch wenn es nicht in der richtigen Form gegeben wurde. Es hilft dabei, sich selbst und die Wirkung auf andere kennen zu lernen und dadurch sicherer und kompetenter im Auftreten zu werden.

Übung/Arbeitsblatt „Worauf muss ich beim Kritisieren und beim Annehmen von Kritik besonders achten“:

Was sollte ich persönlich beim Annehmen von Konflikten ändern? Vorsatz formulieren.

III KONFLIKTGESPRÄCHE

Nicht immer kann ein Konflikt durch die richtige Kommunikation im Vorfeld verhindert werden. Oft besteht ein Konflikt und Sie müssen versuchen, diesen Konflikt in einem Konfliktgespräch zu lösen.

Das Konfliktgespräch unterscheidet sich von einem Streit in der Art und Weise, wie man sich mit dem Inhalt des Konfliktes auseinandersetzt und in der Art und Weise, wie man sich dem anderen gegenüber verhält. Der Streit hat das Ziel, den anderen zu besiegen, während das Konfliktgespräch zum Ziel hat, eine Lösung herbeizuführen.

Am schwierigsten ist dabei der Einstieg in ein Konfliktgespräch. Denn durch die Kommunikation am Anfang entscheidet man, ob ein Streitgespräch oder ein Konfliktgespräch entsteht.

Frage: Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Einstieg in Konfliktgespräche?

LIMO-Technik – so kommen Sie ins (Konflikt-) Gespräch

(Abbildung, als Arbeitsblatt austeilen)

Es gibt eine Strategie zur Konfliktbewältigung/Konfliktkommunikation, eine Technik, die zur Eindämmung von Aggressionen dienen kann und dabei helfen sollen, wieder eine Gesprächsbasis zu finden:

1. L = Lob: Tempo aus einem eskalierenden Gespräch herausnehmen durch unerwartete positive Bemerkung, z.B: „Das haben Sie klar ausgedrückt“.
2. I = Interesse: Interesse für ein Thema zu zeigen, kann den Konflikt entschärfen. Dadurch werden Gemeinsamkeiten geschaffen. („Das sehe ich auch so, darüber habe ich auch schon nachgedacht...“)
3. M = Mängel offen zugeben: Meistens hat eine Kritik ja einen Grund. Den wahren Kern sollte man auf jeden Fall zugeben, und nicht vehement abstreiten.
4. O = Offenheit: dem anderen zeigen, dass man prinzipiell bereit für ein Gespräch ist.

Übung: Zweiergruppen bilden, anhand eines Beispiels durchspielen lassen.

IV KONFLIKTLÖSUNG

Wie kann ein Konflikt ausgehen? Es gibt drei Möglichkeiten (Abbildung „Lösungen von Konflikten“):

1. **einer gewinnt/setzt seine Meinung durch:**

   Folgen: ein Gewinner, der sich gut fühlt, ein Verlierer, der sich schlecht fühlt.

   Beispiele aus der Gruppe sammeln.

2. **eine Lösung, in der sich beide als Verlierer fühlen:**

   Folgen: beide fühlen sich schlecht.

   Beispiele aus der Gruppe sammeln.

3. **Eine Lösung, in der sich beide als Gewinner oder zumindest nicht als Verlierer fühlen ist anzustreben.**

   Wie kann man das erreichen?

   - Gewinne auf verschieden Ebenen definieren.
   - Einen Kompromiss finden, der für beide Seiten akzeptabel ist.
   - Ein gutes Gefühl kann durch den Prozess des gemeinsamen Lösens eines Konfliktes entstehen.
   - Dem anderen zeigen, dass man bereit ist, nachzugeben, wenn er von der anderen Seite auch Entgegenkommen signalisiert.

   Beispiele aus der Gruppe sammeln.

V NACH DEM KONFLIKT

Die Situation nach einem Konflikt ist wichtig, denn sie ist die Basis für ein neues Miteinander oder das Entstehen neuer Konflikte. Wie kann man sich nach einem Konflikt wieder annähern? Was hilft, Gemeinsamkeiten zu schaffen?

Beispiele.:

- etwas zusammen erledigen
- zusammen lachen
- den anderen loben
- Gemeinsamkeiten betonen

Übung/Kartenabfrage: Wie kann man sich nach einem Konflikt wieder annähern? Was hilft, Gemeinsamkeiten zu schaffen? Auf Karten sammeln, anpinnen

Zusammenfassung der Inhalte:

In diesem Modul haben wir die folgenden Themen bearbeitet:

- Sammlung Ihrer Konflikte bei der Arbeit
- Definition: Was ist ein Konflikt?
- Klärung der Rolle der Kommunikation bei Konflikten
- Prinzipien des Kritisierens
- Prinzipien des Annehmens von Kritik
- Konfliktgespräche
- Konfliktlösungen
- Wie gestaltet man die Situation nach dem Konflikt?

Zum Abschluss: Blitzlicht: Was war Ihnen an den heutigen Inhalten am wichtigsten? Was werden Sie von den Inhalten mitnehmen?

Modul 4: Der Umgang mit Konflikten mit Betagten und deren Angehörigen

Ablaufplan des Moduls:

Inhalt	Art der Vermittlung	Ziel	Material
Begrüßung, Anfangsritual	Vortrag	Motivation für das Modul, Information über die Inhalte	
I WAS IST AGGRESSIVES VERHALTEN?			
Übung: „Was ist aggressives Verhalten?“	Gruppenübung	Diskussion von aggressiven Verhaltensweisen, Relativierung des Aggressionsbegriffs, Hinarbeiten auf Definition	Karten/Blätter mit aggressiven Verhaltensweisen
Definition von Aggression	Vortrag	Definition von Aggression	Abbildung „Definition von Aggression“
Formen von Gewalt	Vortrag	Erläuterung von verschiedenen Formen von Gewalt	
Übung: Ursachen für Konflikte mit Betagten	Gruppenübung, Kartenabfrage, Diskussion	Sammeln verschiedener Ursachen für Konflikte mit Betagten, Kategorisierung nach Anteilen der Betagten, Pflegepersonalanteilen, Umgebungsanteilen	Karten/Blätter für Kartenabfrage
Übung: „Selbsterfahrung“	Einzelarbeit, Diskussion	Auseinandersetzung mit Situationen im Pflegeanteil, die wütend machen, Reflexion, welche eigenen Anteile man an den Situationen hat.	Arbeitsblatt „Selbstreflexion“
Übung: Konflikte mit Angehörigen	Einzelarbeit, Diskussion	Auseinandersetzung mit Gefühlen von Angehörigen, Identifikation von möglichen Ursachen für Konflikte	Arbeitsblatt „Ursachen für Konflikte mit Angehörigen der Betagten“

II WAS KANN MAN BEI KONFLIKTEN MIT BETAGTEN UND ANGEHÖRIGEN TUN?			
Vor dem Konflikt: Vermeiden von Aggression	Gruppenarbeit	Diskussion von Verhaltensweisen, die helfen, Aggression zu vermeiden	
Verhalten gegenüber anderen	Gruppenarbeit	Sammeln von Strategien für das Verhalten gegenüber Betagten	
Auseinandersetzung mit sich selbst	Gruppenarbeit	Sammeln von Strategien für die Auseinandersetzung mit sich selbst	
Im Konflikt: Wie kann man mit eigener Aggression umgehen?	Gruppenarbeit	Erarbeitung von Strategien zum Umgang mit eigener Aggression	
Übung: Umbewertung der Situation durch die ABCD-Methode	Gruppenarbeit, Diskussion	Erarbeitung der ABCD-Methode zur Umbewertung von Situationen an einem Beispiel	Arbeitsblatt "Die ABCD-Methode"
Übung: „Selbstinstruktionen"	Einzelarbeit, Diskussion	Erarbeitung von Selbstinstruktionen	Arbeitsblatt „Selbstinstruktionen"
Übung: „Distanz bewahren - mich selbst schützen"	Einzelarbeit, Diskussion	Erarbeitung und Diskussion von Strategien zum Bewahren von innerer Distanz	Arbeitsblatt „Distanz bewahren - mich selbst schützen"
Nach dem Konflikt: sich selbst beruhigen/Übung	Gruppenarbeit, Diskussion	Erarbeitung von Strategien, um sich nach einem Konflikt wieder zu beruhigen.	
Zusammenfassung	Vortrag	Zusammenfassung der Inhalte	
Blitzlicht	Gruppenarbeit	Erfragen, was die Teilnehmer von den Inhalten mit nach Hause nehmen	

Modul 4: Der Umgang mit Konflikten mit Betagten und deren Angehörigen

Ziel des Moduls:

Ziel des Moduls ist eine Auseinandersetzung mit dem Thema „Konflikte mit Betagten und Angehörigen“. Dabei sollen eine **Definition von Aggression** und **Ursachen für Konflikte mit Betagten und deren Angehörigen** erarbeitet werden. Es werden darauf aufbauend **Strategien zum Umgang mit eigenen Aggressionen** behandelt und geübt.

Dauer: ca. 90 Minuten

Benötigte Materialien:

- ☐ Karten/Blätter mit aggressiven Verhaltensweisen
- ☐ Abbildung: „Definition von Aggression“
- ☐ Karten/Blätter für Kartenabfrage „Welche Ursachen für Konflikte gibt es bei Betagten und Altenpflegekräften“
- ☐ Arbeitsblatt: „Selbsterfahrung“: Welche Situationen im Pflegealltag machen Sie richtig wütend?
- ☐ Arbeitsblatt: „Ursachen für Konflikte mit Angehörigen der Betagten“
- ☐ Abbildung: „Die ABCD-Methode“
- ☐ Arbeitsblatt: „Die ABCD-Methode“
- ☐ Arbeitsblatt: „Selbstinstruktionen“
- ☐ Übung/Arbeitsblatt: „Distanz bewahren - mich selbst schützen“:

Begrüßung/Anfangsritual:

In diesem Modul werden wir uns mit Konflikten mit Betagten und Angehörigen auseinandersetzen. Es soll darum gehen, wie Sie diese Konflikte erleben und wie Sie persönlich mit solchen Konflikten umgehen können. Ich hoffe, dass Sie bereit sind, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen und sich persönlich einzubringen.

Übung zum Einstieg: Atmen Sie ein paar Mal tief ein und aus, um alles andere, was Sie derzeit beschäftigt, wegzuatmen. Kommen Sie für einen kurzen Moment zur Ruhe und lassen Sie sich auf das ein, was jetzt kommen wird.

I WAS IST AGGRESSIVES VERHALTEN?

Übung „Was ist aggressives Verhalten“: Karten/Blätter mit aggressiven Verhaltensweisen auf einem Strahl mit den Polen „aggressives Verhalten“/„kein aggressives Verhalten“ sortieren lassen.

Diskussion: Ist das Verhalten aggressiv? Was macht aggressives Verhalten aus?

In der Diskussion auf die Definition von aggressivem Verhalten hinarbeiten.

Verhalten von Betagten

- Betagte beschweren sich
- Betagte nehmen Hilfe nicht an
- Betagte schimpfen vor sich hin
- Betagte lassen das Waschen über sich ergehen
- Betagte bevorzugen andere Altenpflegekraft und sagen das
- Betagte beschweren sich bei den Angehörigen
- Betagte schlagen um sich
- Betagte lachen, wenn die Altenpflegekraft den Raum betritt
- Betagte klingeln unablässig
- Betagte beschweren sich über fehlende Wäsche
- Betagte bedanken sich bei Altenpflegekraft
- Betagte beschuldigen Altenpflegekraft, zu stehlen
- Betagte beschweren sich andauernd über die Einrichtung
- Betagte weigern sich, mit einer Altenpflegekraft zu reden
- Betagte schenken manchen Kollegen immer Süßigkeiten, anderen aber nicht

Verhalten von Altenpflegekräften

- Altenpflegekraft lässt Betagte lange warten
- Altenpflegekraft fasst Betagte beim Waschen grob an
- Altenpflegekraft hat keine Zeit zum Reden
- Altenpflegekraft scherzt mit Betagten
- Altenpflegekraft putzt, während Betagte mit ihm/ihr redet
- Altenpflegekraft ermahnt Betagte vor Besuchern
- Altenpflegekraft ist unkonzentriert
- Altenpflegekraft schlägt Betagte
- Altenpflegekraft schimpft mit Betagten
- Altenpflegekraft zwingt Betagte, zu essen

Die Beispiele können ergänzt oder ausgetauscht werden.

Ergebnis der Diskussion: Ob ein Verhalten aggressiv ist oder nicht, liegt daran, wie es gemeint ist und wie es ankommt.

Definition von Aggression (Abbildung):

Aggressive Verhaltensweisen sind Verhaltensweisen, mit denen eine Person oder ein Gegenstand **absichtlich geschädigt** werden soll. Wichtig ist dabei die Absicht, unerheblich hingegen, ob die Verhaltensweise zum Erfolg führt.

Es gibt verschiedene Formen von Gewalt. In den Beispielen wurde bereits deutlich:

- **Verbale Aggression** (Bsp.: Altenpflegekraft lässt Frust über den neuen Dienstplan an einer Betagten aus und schimpft ohne Grund)
- **Körperliche Aggression** (Bsp.: Betagte schlägt Altenpflegekraft beim Waschen)
- **Passive Aggression**/man unterlässt etwas (Bsp.: Altenpflegekraft „überhört" das Klingeln von Betagten absichtlich)
- **Aktive Aggression**/man tut absichtlich etwas Schädigendes (Bsp.: Altenpflegekraft fasst Betagte absichtlich hart an, weil er/sie von ihr genervt ist)
- **Feindliche Aggression**/Zweck ist, jemandem zu schaden (Bsp.: Betagte spuckt Altenpflegekraft an)
- **Instrumentelle Aggression** (Bsp.: Altenpflegekraft sediert Betagte, um ihre Ruhe zu haben)

a) Ursachen für Konflikte mit Betagten

Konflikte mit Betagten sind in der Altenpflege häufig. Meistens tragen beide Parteien dazu bei, dass aggressives Verhalten auftritt und ein Konflikt eskaliert. Um verstehen zu können, warum ein Konflikt entsteht und um verhindern zu können, dass es soweit kommt, muss man sich über die Ursachen für aggressives Verhalten Gedanken machen.

Übung/Kartenabfrage: „Welche Ursachen für Konflikte gibt es bei Betagten und Altenpflegekräften?"

Auf Karten/Blättern aufschreiben lassen, sammeln, kategorisieren lassen.

Kategorisierung nach Ursachen von Konflikten mit Betagten:

Anteile der Betagten:

- Körperliche Beschwerden, Schmerzen, Unwohlsein und andere Zustände, die wider Erwarten nicht vom Pflegepersonal gelindert werden können
- Frustration durch Wünsche und Bedürfnisse, die vom Pflegepersonal nicht erkannt und realisiert werden
- Neid und Missgunst gegenüber anderen Betagten
- Medikamenteneinnahmen, die von den Betagten nicht eingesehen werden
- Wahrnehmungs- und Orientierungsstörungen, die die Abhängigkeit vom Personal fördern
- Weiße Kittel des Personals, die als Abgrenzung zu den Betagten gesehen werden
- Eifersucht, weil sich ein Betagte weniger beachtet fühlt als andere
- Fehlende Perspektive oder Alternative zur Heimunterbringung
- In früheren Jahren gelernte Aggressivität
- Durch psychische Krankheiten bedingte Aggressivität

Pflegepersonalanteile:

- Unangemessener Umgangston und Bevormundungen
- Inkonsequentes Verhalten gegenüber Betagten
- Nähe-Distanz-Problematik
- Nicht erfüllte Zusagen, die den Betagten wie Unzuverlässigkeit erscheinen
- Fehlendes Einfühlungsvermögen und mangelndes Verständnis
- Nicht vorbildliches Verhalten
- Stress, Überlastung
- Unangemessene, evtl. negative Einstellung zum Beruf
- Frustration aufgrund fehlender positiver Rückmeldung, Fehlen von Erfolgen
- Konflikte mit anderen Menschen wie Kollegen; Konflikte im Privatleben

Umgebungsanteile:

- Die Unterbringung, die den persönlichen Raum einengt (Mehrbettzimmer, geschlossene Stationstrakte), kalte, sterile Zimmer
- Aufruhr oder ungewöhnliches Treiben auf Station
- Kurzfristige Einschränkungen wie defekte Fernseher, ausgefallene Heizungen
- Unzufriedenheit über Stationsregeln
- Nicht schmackhafte Mahlzeiten
- Personalmangel

In der Diskussion der Anteile an Konflikten und aggressivem Verhalten sollte das Folgende herausgearbeitet werden:

Es wird deutlich, dass es viele Ursachen oder Mit-Ursachen gibt, die zu aggressivem Verhalten führen können. Aggressives Verhalten kann zu Konflikten führen. Durch einen Konflikt wird deutlich, dass zwei Menschen unterschiedliche Bedürfnisse und Interessen haben und diese auch durchsetzen möchten.

Aggressives Verhalten führt jedoch nicht immer zu einem Konflikt. Ein Konflikt entsteht, wenn Situationen mit aggressivem Verhalten eskalieren.

Konflikte mit Betagten in der Altenpflege sind ein sensibles Thema. Oft sind Konflikte mit Scham verbunden, da man als Altenpflegekraft mit Pflegebedürftigen zu tun hat, da man als Altenpflegekraft mit aggressivem Verhalten seitens der Betagte umgehen können sollte, und da Wut auf Hilfsbedürftige nicht zum Bild der Altenpflegekraft gehört. Das führt dazu, dass Konflikte und Aggression in der Pflege Tabuthemen sind, über die nicht oder nur sehr ungern gesprochen wird und die oft nicht ans Licht kommen. Auch die Aggression von Seiten der Betagte wird nur ungern als Problem genannt.

Aber Ärger und Wut sind normal, man muss jedoch lernen, damit umzugehen.

Frage: Warum eskalieren Situationen mit Aggressionen so leicht?

Weil wir persönlich angegriffen werden, verletzt werden und das Gefühl haben, uns wehren zu müssen. Deshalb ist es wichtig für den Umgang mit Aggressionen, sich selbst und die eigene Neigung zu Aggression gut zu kennen.

Außerdem ist es wichtig zu wissen, welche Themen bei den Betagten potenziell problembehaftet sind und zu Aggressionen führen können.

Übung/Arbeitsblatt „Selbsterfahrung“: Welche Situationen im Pflegealltag machen Sie richtig wütend? Denken Sie an die letzte Situation während der Arbeit, und überlegen Sie, welchen Anteil Sie an dem Konflikt hatten und welche Gefühle bei Ihnen eine Rolle gespielt haben.

b) Konflikte mit Angehörigen:

Altenpflegekräfte berichten immer wieder, dass der Umgang mit Angehörigen häufig problembehaftet ist und dass es zu Konflikten kommt.

Frage/Diskussion: welche Schwierigkeiten mit Angehörigen erleben Sie?

Übung/Arbeitsblatt „Ursachen für Konflikte mit Angehörigen der Betagten“: Wie fühlen sich Angehörige? Welche Ursachen sehen Sie für Konflikte mit Angehörigen?

Beispiele:

- Angst um Angehörigen
- Ein schlechtes Gewissen, den Angehörigen ins Heim gegeben zu haben
- Persönliche Probleme
- Arbeitsbedingter Stress
- Konflikte mit dem Angehörigen
- Vorurteile gegen Altenpflegeeinrichtungen
- Angst vor dem Tod des Angehörigen
- …

II WAS KANN MAN BEI KONFLIKTEN MIT BETAGTEN UND ANGEHÖRIGEN TUN?

1. Vor dem Konflikt: Vermeiden von Aggression:

In der Diskussion erarbeiten:

Frage: Welches Verhalten gegenüber anderen kann Aggression vermeiden?

Verhalten gegenüber anderen:

1. Kommunikative Grundsätze:
    a. höflicher Umgangston
    b. Respekt
    c. Verständnis
2. Ernstnehmen der Betagte, z. B. in der Tagesgestaltung
3. Nicht zu viele Kontrollen/genügend Freiheiten lassen
4. Vorbildliches Konfliktverhalten unter Pflegekräften
5. Hinweisreize für Aggression vermindern:
    a. Niemanden unnötig schikanieren
    b. Keine Vorschrift der Vorschrift halber durchsetzen
    c. Mit Wünschen der Betagten flexibel umgehen
    d. Unumgängliche Frustrationen erklären
    e. Sich als Vorbild verhalten
    f. Auslöser von Aggressionen und Hinweisreize darauf, dass aggressives Verhalten zur Situation passt, vermeiden. (z. B. bedrohlich aussehende Instrumente bedecken)
    g. Vermeiden, jemanden in eine ausweglose Situation zu bringen → das führt häufig zu Aggression

Frage: Welches Verhalten gegenüber sich selbst kann Aggression vermeiden?

Auseinandersetzung mit sich selbst:

1. sich Zufriedenheitserlebnisse gönnen, das hebt die Stimmung und wir bewerten Situationen als nicht so schlimm, ärgern uns nicht so schnell
2. sich bewusst sein, wann man besonders anfällig für aggressives Verhalten ist (am Ende einer Schicht etc…)
3. vor der Situation klären: was löst in mir Stress aus? Worauf reagiere ich besonders?

2. Im Konflikt: Wie kann man mit eigener Aggression umgehen?

a) Umbewertung der Situation durch die ABCD-Methode

Bewertungen spielen zur Entstehung von Aggression eine wichtige Rolle. Nur wenn eine Situation als frustrierend bewertet und ein aggressives Verhalten als angemessen angesehen werden, kommt es zu aggressiven Verhaltensweisen.

Die ABCD-Methode kann dabei helfen, die Bewertung einer Situation zu überdenken.

Die ABCD-Methode (Abbildung):

Eine Konfliktsituation kann untergliedert werden in:

A = äußere Situation, Auslöser

B = Bewertung

C = Gefühle als Konsequenz

D = Verhalten

Durch eine Veränderung der Bewertung können sich auch die Gefühle verändern.

Übung/Arbeitsblatt „Die ABCD-Methode“: Erarbeitung und Diskussion des Beispiels:

Beispiel: Sie betreten das Zimmer einer Betagten. Sobald Sie mit dem Waschen beginnen wollen, beschimpft diese Sie sehr beleidigend. Das geht nun schon seit über einer Woche so. Sie werden wütend und reagieren ungehalten.

A = äußere Situation: Sie wollen eine Betagte waschen, sie beschimpft Sie.

B = Bewertung: „das geht jetzt schon die ganze Woche so, was nimmt Sie sich heraus, bei anderen ist sie nicht so, sie hat es auf mich abgesehen…“)

C = Gefühle als Konsequenz: Wut, Anspannung, Verletzung

D = Verhalten: ungehalten, unhöflich, ruppig

Veränderung der Bewertung: „ Frau X. schämt sich beim Waschen, deshalb wird Sie so aggressiv“; „Frau X. meint nicht mich, Sie fühlt sich generell hier unwohl“; „Was Frau X. sagt, berührt mich nicht so sehr, ich weiß selbst, dass ich ein wertvoller Mensch bin“)

C = Gefühle als Konsequenz: leichtes genervt-Sein, Mitleid

D = Verhalten: ausgeglichenes Verhalten

b) Selbstinstruktionen

Selbstinstruktionen können dabei helfen, in schwierigen Situationen ein bestimmtes Verhalten zu zeigen, z. B. Ruhe zu bewahren. Selbstinstruktionen funktionieren wie Regieanweisungen, die man sich selbst gibt.

Übung/Arbeitsblatt „Selbstinstruktionen“: Stellen Sie sich eine Situation vor, in der Sie sehr wütend geworden sind. Überlegen Sie, wie Sie gerne in einer solchen Situation handeln würden. Welche Selbstinstruktion könnte Ihnen dabei helfen, so zu handeln? (Was würden Sie einem guten Freund sagen?). Formulieren Sie konkrete Sätze oder Worte, die Sie sich dann in der Situation innerlich vorsagen können.

Diskussion.

c) Professionelle Distanz bewahren

Aggressives Verhalten ist wahrscheinlicher, wenn man Aggressionen von Betagten emotional nahe an sich herankommen lässt. Ein guter Schutz ist deshalb das Bewahren von professioneller Distanz (z. B. durch Dienstkleidung, Anfangsrituale zu Beginn der Arbeit, Endrituale zum Ende der Arbeit, sich klar machen, dass man nicht als Person, sondern als Teil der Institution, in der man arbeitet, gemeint ist).

Übung/Arbeitsblatt „Distanz bewahren - mich selbst schützen“:

Was hilft Ihnen dabei, sich innerlich zu distanzieren?

Welche Eingangs- und Ausgangsrituale helfen Ihnen dabei, sich innerlich von Konflikten bei der Arbeit zu distanzieren?

Diskussion der Erfahrungen, Ergänzung der eigenen Strategien.

3. Nach dem Konflikt: sich selbst beruhigen

Nach dem Konflikt ist vor der nächsten Situation. Und wenn man mit den Gefühlen, die im Konflikt in einem schwelen, in die nächste Situation geht, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit von aggressivem Verhalten und Konflikten sehr. Deshalb ist es wichtig, sich nach einem Konflikt zu beruhigen und neu anzufangen.

Übung/Diskussion: Was kann man tun, um nach einer Konflikt-Situation im Arbeitsalltag wieder unbeschwert in die nächste Situation gehen zu können?

Sammeln.

Beispiele:

- tief durchatmen
- an etwas Schönes denken
- sich dafür loben, wie man die Situation gemeistert hat
- mit jemandem darüber sprechen
- eine kurze Pause machen
- sich innerlich auf den nächsten Betagte einstellen, an eine positive Erfahrung mit ihm/ihr denken
- Entspannungsübung
- Körperübung/Dehnen, Abschütteln, Räkeln (körperliche Erinnerung an den Stress/Konflikt)
- Innerlich „Stopp“ oder „Neustart“ oder ähnliches sagen

Zusammenfassung:

- Was ist aggressives Verhalten?
- Welche Ursachen gibt es dafür?
- Was kann man bei Konflikten tun?
- Was kann man nach einem Konflikt tun?

Blitzlicht: Was nehmen Sie für sich für den Umgang mit Konflikten mit Betagten und deren Angehörigen mit nach Hause?

Modul 5: Entspannung

Ablauf des Moduls:

Inhalt	Art der Vermittlung	Ziel	Material
Begrüßung, Anfangsritual	Vortrag	Einstimmung auf das Thema, Motivation zur Mitarbeit	
Einstieg: Entspannungsübung	Übung, Diskussion	Hineinversetzen in Stress und Entspannung, Anregung zum Formulieren von Gefühlen und Entspannungserlebnissen	
I WAS IST ENTSPANNUNG?			
Theoretischer Hintergrund zu Entspannung: Warum ist Entspannung wichtig?	Vortrag	Notwendigkeit von Entspannung klären	
Symptome von Anspannung und Stress	In der Gruppe erarbeiten	Diskussion der körperlichen und geistigen Symptome von Stress	
Zusammenhang zwischen körperlichen und psychischen Symptomen	Vortrag	Klärung des Zusammenhangs von körperlichen und psychischen Symptomen, Betonung der Individualität des Erlebens	
Übung: Meine Entspannung	Einzelarbeit, Diskussion	Erfahrungen der Teilnehmer mit Entspannung im Alltag und bei der Arbeit sammeln, unterschiedliche Zugänge zu Entspannung aufdecken	Arbeitsblatt: „Meine Entspannung“
II WIE KANN MAN SICH ENTSPANNEN?			
Systematisierung von Entspannungstechniken	In der Gruppe erarbeiten	Systematisierung von Entspannungstechniken erarbeiten, Klärung des Unterschieds zwischen unsystematischer und systematischer Entspannung	
Vorstellung verschiedener Entspannungstechniken: **Sport und Bewegung**	Vortrag, Diskussion	Die Rolle von Sport und Bewegung für die Entspannung klären, eigene Erfahrungen austauschen, Möglichkeiten zur Integration in den Alltag diskutieren	
Vorstellung von Entspannungstechniken: Atemübungen	Vortrag, Übung, Diskussion	Kennen lernen von Atemübungen durch eigene Erfahrung, Möglichkeiten zur Integration in den Alltag diskutieren	

Vorstellung von Entspannungstechniken: Körperübungen	Vortrag, Übung, Diskussion	Kennen lernen von Körperübungen durch eigene Erfahrung, Möglichkeiten zur Integration in den Alltag diskutieren	
Vorstellung von Entspannungstechniken: Progressive Muskelrelaxation PMR	Vortrag, Übung, Diskussion	Kennen lernen von PMR durch eigene Erfahrung, Möglichkeiten zur Integration in den Alltag diskutieren	
Überblick über weitere Entspannungsmethoden	Vortrag, Diskussion	Sammeln weiterer Entspannungstechniken und Diskussion von Erfahrungen	
Arbeitsblatt: „Meine Entspannung“	Einzelarbeit	Erarbeiten, was man gern zusätzlich für seine Entspannung tun möchte, Diskussion	Arbeitsblatt: „Meine Entspannung“
III INTEGRATION VON ENTSPANNUNG IN DEN ALLTAG			
Arbeitsblatt: „Wie kann ich Entspannung in meinen Alltag integrieren“	Arbeit in Zweiergruppen	Erarbeiten von Möglichkeiten der Entspannung im Arbeitsalltag	Arbeitsblatt: „Wie kann ich Entspannung in meinen Alltag integrieren“
Übung: Integration von Entspannung in den Alltag	Rollenspiel in der Gruppe	Ein Teilnehmer berichtet detailliert von seinem Arbeitsalltag, die Gruppe unterbricht immer dann, wenn Entspannung möglich wäre. Konkrete Planung der Integration von Entspannung in den konkreten Alltag	
Zusammenfassung der Inhalte, Abschlussübung	Vortrag, Übung	Kernaussagen festigen, mit Phantasiereise Gefühl der Entspannung vermitteln	
Blitzlicht	Gruppenarbeit	Klären, welche Inhalte von besonderer Wichtigkeit waren	

Modul 5: Entspannung

Ziel des Moduls:

Ziel dieses Moduls ist die **Vermittlung von Wissen zum Thema Entspannung** und eine Thematisierung **bereits praktizierter Entspannungstechniken** der Auszubildenden. Es wird ein **Überblick über verschiedene Entspannungstechniken** gegeben und durch kurze Entspannungsübungen soll **Entspannung selbst erlebt werden**. Am Ende der Einheit steht die Erarbeitung einer realistischen **Integration von Entspannung in den Arbeitsalltag**.

Dauer: ca. 90 Minuten

Benötigte Materialien:

- ☐ Arbeitsblatt „Meine Entspannung“
- ☐ Arbeitsblatt: „Wie kann ich Entspannung in meinen Alltag integrieren“

Begrüßung/Anfangsritual:

Altenpflege ist ein anstrengender Beruf. Um langfristig gesund zu bleiben ist es notwendig, regelmäßig und tief entspannen zu können. Das Thema des heutigen Moduls ist die Entspannung. Wir werden darüber sprechen, wie Sie Entspannung finden, welche Methoden der Entspannung es gibt und wie Sie Entspannung in Ihren Arbeitsalltag integrieren können. Ich hoffe sehr, dass Sie bereit sind, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen und sich persönlich einzubringen.

Einstieg:

Übung/Entspannung:

Hinweis an den Trainer: Sprechen Sie langsam und ruhig und lassen Sie Pausen zu. Wenn Störungen auftreten, können Sie diese in die Instruktion integrieren.

→ Setzen Sie sich einen Moment gemütlich auf Ihren Stuhl und schließen Sie die Augen. Achten Sie darauf, dass Ihr Rücken angenehm an der Stuhllehne lehnt und dass Ihre Füße fest den Boden berühren. Ihre Hände liegen locker In Ihrem Schoß. Denken Sie an einen typischen Arbeitstag. Lassen Sie vor Ihrem inneren Auge den gesamten Stress, den Sie an diesem Tag erlebt haben, aufleben. Achten Sie einen Moment darauf, wie sich der Stress anfühlt. Und atmen Sie jetzt tief und bewusst, atmen Sie mit jedem Ausatmen den Stress aus und atmen Sie ihn weiter und weiter fort. Der Stress wird kleiner und verpufft wie eine kleine Wolke am Horizont. Konzentrieren Sie sich nun auf die Ruhe, die eingetreten ist, auf Ihre ruhige Atmung und auf Ihren Körper, der entspannt auf dem Stuhl ruht. Öffnen Sie nun Ihre Augen, und räkeln Sie sich.

Fragen:

- Was haben Sie gerade dabei erlebt?
- Wie hat sich der Stress angefühlt?
- Wie hat sich die Entspannung angefühlt?

I WAS IST ENTSPANNUNG?

Theoretischer Hintergrund zu Entspannung:

- Entspannung ist ein psychischer und ein körperlicher Zustand.
- Entspannung ist ein positiver innerer Zustand. Man empfindet Ausgeglichenheit und Ruhe, Entspannung fördert eine positive Sicht auf die Welt und die Zukunft und macht zufriedener.
- Entspannung ist wichtig, sowohl für das Wohlbefinden im Arbeitsleben als auch im Privatleben.

Warum ist Entspannung wichtig?

Entspannung verschafft dem Körper die notwendigen Phasen der Erholung nach Belastung und Überbeanspruchung. Entspannung hilft dabei, Ärger und Wut abzubauen und mit etwas mehr emotionaler Gelassenheit und Ruhe den Anforderungen in Beruf und Privatleben entgegenzutreten.

Welche Symptome zeigen sich bei Stress und Anspannung?

Im Gespräch erarbeiten:

- Schlechter Schlaf - Albträume - Nicht abschalten können - Verspannungen - Gedankenkreisen - Atem wird schneller - Erhöhte Herzfrequenz - Stresshormone Adrenalin, Noradrenalin, Testosteron und Cortisol werden ausgeschüttet - Pupillen weiten sich	- Blutdruck steigt - Immunabwehr des Körpers sinkt - Blutgerinnung ist erhöht - Magen- und Darmfunktion ist verringert - Sexualfunktionen sind eingeschränkt - Schwitzen, Erröten - Weiche Knie - Trockener Mund, Kloß im Hals - Zähne zusammenbeißen/Knirschen - Fäuste ballen

Der Zusammenhang zwischen Stress und Entspannung:

Stress ist eine sinnvolle Reaktion unseres Organismus. In einer Gefahrensituation (z. B.: Bär greift Urmensch an) werden alle Ressourcen, d. h. alle zur Verfügung stehenden Energien für Flucht oder Kampf mobilisiert.

Wenn man fliehen oder kämpfen muss, sind diese Reaktionen sinnvoll. Die zur Verfügung gestellten Ressourcen werden abgebaut. Normalerweise stand bei unseren Vorfahren nach dem erfolgreichen Kampf oder der Flucht eine Erholungsphase, die dabei half, wieder den natürlichen Rhythmus aufzunehmen. Heute wird unser Stress nicht mehr durch Bären oder kriegerische Nachbarstämme ausgelöst, sondern häufig durch Überforderungen und Überlastungen im Berufsleben und im privaten Bereich. Die Möglichkeiten, sich abzureagieren, sind häufig nicht gegeben und nicht gewünscht, die Energien, die der Körper bereitstellt, werden also nicht verwendet. Dies führt zu körperlichen Missempfindungen, den körperlichen Symptomen von Stress.

Stress abbauen heißt also auch, dem Körper die Möglichkeit zu bieten, das Erregungsniveau wieder zu senken oder aber nicht so schnell in einen Stresszustand zu geraten. Und Stressabbau bedeutet auch, sich gedanklich von seinem Stress zu distanzieren.

Dazu dient die Entspannung. Entspannung ist eine langfristige Form der Stressbewältigung.

Übung/Arbeitsblatt „Meine Entspannung“: So entspanne ich mich im Alltag... So finde ich Entspannung bei der Arbeit...

Überlegen Sie ganz genau, welche kleinen Pausen und Gelegenheiten Ihnen im Alltag helfen, sich zu entspannen.

Diskussion.

II WIE KANN MAN SICH ENTSPANNEN?

Systematisierung von Entspannungstechniken:

Es gibt verschiedene Arten, sich zu entspannen. Eine erste Unterscheidung ist die zwischen unsystematischer und systematischer Entspannung.

1. Unsystematische Entspannung:

- ein Wochenende vertrödeln, schlafen
- träumen, die Seele baumeln lassen
- fernsehen
- spazieren gehen
- musizieren oder Musik hören
- ein Bad nehmen, in die Sauna gehen
- telefonieren
- lesen

Dies sind Entspannungstechniken, die Sie im Alltag bereits durchführen, ohne sich dessen vielleicht bewusst zu sein. Überlegen Sie, ob Sie diese Aktivitäten vielleicht häufiger und bewusster zur Entspannung einsetzen können.

Alle diese Tätigkeiten können zu Entspannung führen. Diese Alltagstechniken reichen allerdings oft nicht mehr aus, wenn man in hohem Maße gestresst ist. Eine tiefe Entspannung, die körperlich und psychisch wirkt, kann besser erreicht werden durch systematische Entspannungsverfahren.

Deshalb ist es sinnvoll, sich mit systematischen Entspannungsmethoden auseinanderzusetzen, die gezielt zur Entspannung führen.

2. Systematische Entspannungstechniken:

Systematische Entspannungstechniken müssen erlernt und geübt werden, damit sie einen Effekt zeigen.

Gezielte Entspannung kann einerseits zur **Vorbereitung** auf belastende Situationen (Ressourcenaufbau), andererseits **in belastenden Situationen** zum Stressabbau und drittens **nach belastenden Situationen** zur Regeneration eingesetzt werden.

Entspannung hat dabei körperliche und psychische Auswirkungen.

Entspannung ist erlernbar. Menschen unterschieden sich in ihrer Fähigkeit, zu entspannen. Bei manchen stellt sich schnell ein Zustand der Entspannung ein, anderen wiederum fällt es schwer, sich zu entspannen. Das hängt von den jeweiligen Lebensumständen, aber auch von beruflichen Anforderungen sowie von Temperament, Einstellungen und Ansprüchen ab.

Da bei Stress und Anspannung häufig Muskelverspannungen auftreten, insbesondere im Schulter und Nackenbereich, die schmerzhaft sind und im weiteren Verlauf der Arbeit behindern, kann eine gezielte Entspannung solchen Verspannungen vorbeugen und bei aufgetretenen Verspannungen helfen, diese abzubauen. Und sie kann helfen, körperlich entspannt in die nächste Situation zu gehen.

Auf psychischer Ebene helfen Entspannungsübungen, über den Körper vermittelt, auch zur psychischen Entspannung. Das gezielte Entspannen hilft, kleine Ruhepausen einzulegen, kurz an sich selbst zu denken, gedankliche Anspannung und Stress auslösende Gedanken abzulegen.

Wichtig ist dabei, dass individuell sehr unterschiedlich ist, was als angenehm und entspannend wahrgenommen wird. Jeder muss selbst herausfinden, welche Entspannungstechnik ihm oder ihr am besten liegt und zu den besten Ergebnissen führt.

Vorstellung verschiedener Entspannungstechniken:

1. Aktive Entspannung durch Sport und Fitness:

Sport und Fitness sind systematische Entspannungstechniken und setzen gezielt am Organismus an. Die Übungen helfen dabei, das Erregungsniveau zu senken, die Belastbarkeit zu erhöhen und psychosomatische Beschwerden abzubauen.

Sport und Fitness sind psychisch und physisch gute Methoden, die eigene Stressresistenz zu erhöhen.

Welcher Mechanismus wirkt beim Sport? Man verbraucht die bereitgestellte Energie, durch den Trainingseffekt nimmt die Belastbarkeit des Körpers zu, Spannung und Entspannung stehen in einem Wechselspiel.

Physiologische Vorgänge beim Sport sind:

- das Atemvolumen erhöht sich
- die Herzkraft nimmt zu, die Pulsfrequenz sinkt
- Muskulatur, Gefäße und Organe werden besser durchblutet
- Adrenalin, Noradrenalin und Fettsäuren werden verbraucht
- Stoffwechselprodukte werden schneller abgebaut

Frage/Diskussion:

Welche Sportarten üben Sie aus? Hilft Ihnen das zur Entspannung? Wie ist das in den Alltag integrierbar?

2. Atemübungen:

Atemübungen sind sehr nützlich und einfach zu erlernen. Man braucht keine Hilfsmittel und keine besondere Umgebung. In Alltagssituationen kann eine Atemübung gut eingebaut werden, zum Beispiel, wenn Sie von einem Betagte zum nächsten gehen.

Bei Atemübungen sollten Sie beachten:

- über Nase ein und ausatmen
- lockere, nicht einengende Kleidung
- möglichst in gelüfteten Räumen
- vor Beginn kurze Muskellockerung durch „Ausschütteln“
- bei Stress wird meistens länger eingeatmet, als ausgeatmet. Deshalb: Zunächst versuchen, die Ausatmung zu verlängern.
- in den Bauch atmen, auf das Heben und Senken des Bauches achten.

Übung:

Setzen/Stellen Sie sich hin und entspannen Sie. Legen Sie Ihre Hand auf den Bauch, spüren Sie, wie der Atem kühl durch die Nase einfließt und warm ausfließt. Atmen Sie langsam und gleichmäßig, ohne Druck. Lassen Sie Ihr Gesicht dabei ganz weich werden. Achten Sie auf Ihre Atmung und spüren Sie, wie sich die Hand auf dem Bauch hebt und senkt.

Erfahrungsaustausch:

- Wie hat es sich angefühlt?
- War es angenehm/unangenehm?
- Fiel es schwer/leicht?

Weitere Atemübungen:

- **Atemübung im Gehen**: 4 Schritte einatmen, 4 Schritte anhalten, 6 Schritte ausatmen
- **Gelassenheit einatmen**: Atmen Sie tief und ruhig, atmen Sie mit jedem Atemzug Gelassenheit und Ruhe ein und atmen Sie Stress und Anspannung aus.
- **Atemübung mit Zählen**: mindestens 10mal atmen, immer beim Ausatmen zählen
- **Atemübung mit Entspannungswort:** Mit zweisilbigem Wort der Entspannung (z. B. Ru-he); entweder nur bei Ausatmung oder bei Ein- (Ru-) und Ausatmung (-he).

Tipp: Singen und Lachen helfen für entspanntes Atmen!

3. Körperübungen:

Körperübungen lassen sich leicht in den Arbeitsalltag integrieren. Auf dem Weg von einem Ort zu einem anderen Ort, in einer kurzen Pause oder bei einer stehenden Tätigkeit sind sie wie ein kurzes Durchatmen. Diese Übungen helfen, Verspannungen vorzubeugen und kleine Verspannungen abzubauen. Zudem fördern sie eine kurze psychische Entspannung, da die Aufmerksamkeit auf den eigenen Körper gelenkt wird und andere störende Gedanken in den Hintergrund treten.

Übung:

Räkeln und strecken Sie sich, bevor Sie beginnen. Setzen Sie sich für die Übungen aufrecht auf das vordere Stuhldrittel, ziehen Sie die Schultern nicht hoch, stellen Sie Knie und Füße hüftbreit auseinander und parallel. Wiederholen Sie die folgenden Übungen dreimal und halten Sie die Spannung jeweils sechs Sekunden. Zwischen den Übungen tut es gut, die Muskulatur zu lockern.

- Falten Sie die Hände hinter dem Kopf. Drücken Sie den Kopf sanft gegen den Widerstand der Hände nach hinten, ohne dass es zu einer Bewegung kommt. Halten Sie dabei beide Ellbogen nach hinten und stemmen Sie die Füße fest gegen den Boden.

- Legen Sie die rechte Hand an die rechte Kopfseite. Drücken Sie Kopf und Handfläche gegeneinander, ohne dass es zu einer Bewegung kommt. Halten Sie dabei beide Ellbogen nach hinten und stemmen Sie die Füße fest gegen den Boden. Wechseln Sie die Seite.

- Verhaken Sie Ihre Finger in Brusthöhe ineinander. Ziehen Sie Ihre Hände auseinander. Halten Sie dabei beide Ellbogen nach hinten und stemmen Sie die Füße fest gegen den Boden.

- Legen Sie Ihre Hände seitlich auf die Stuhlkante. Ziehen Sie Ihre Schultern etwas zurück und drücken Sie Ihre Hände fest nach unten.

- Stellen oder setzen Sie sich mit aufrechtem Oberkörper hin, die Arme hängen locker herunter. Heben Sie beide Schultern gleichzeitig, so dass die Ohren möglichst die Schulterspitzen berühren. Ziehen Sie dabei den Hals nicht ein. Senken Sie dann aktiv die Schultern nach unten. Variation: Ziehen Sie abwechselnd

die linke und die rechte Schulter hoch, senken Sie dabei die jeweilige Gegenschulter. Lassen Sie dabei den Kopf gerade, weichen Sie nicht aus und kippen Sie nicht zur Seite. Führen Sie die Bewegungen langsam durch.

- Stellen oder setzen Sie sich mit aufrechtem Oberkörper hin, die Arme hängen locker herunter. Kreisen Sie gleichzeitig oder gegengleich mit den Schultern. Führen Sie die Bewegungen langsam durch und lassen Sie den Kopf dabei gerade.

- Lassen Sie im Sitzen oder Stehen die Arme vornüber bis zum Boden hängen. Richten Sie sich nun langsam Wirbel für Wirbel auf.

Erfahrungsaustausch:

- Wie hat es sich angefühlt?
- War es angenehm/unangenehm?
- Fiel es schwer/leicht?

4. Progressive Muskelrelaxation PMR:

Die Progressive Muskelrelaxation (PMR) ist eine pragmatische, handfeste und wissenschaftlich gut überprüfte Entspannungsmethode. Sie ist relativ leicht zu erlernen und führt häufig schon nach den ersten Versuchen zu einem Gefühl der Entspannung.

Die Methode macht sich zunutze, dass der Zusammenhang zwischen psychischer und muskulärer Entspannung in beide Richtungen wirksam ist.

Dabei wird die Aufmerksamkeit auf eine bestimmte Muskelgruppe gelenkt. Diese Muskelgruppe wird für 5-10 Sekunden nicht zu stark angespannt und die Wahrnehmung wird auf die körperlichen Empfindungen gelenkt. Dann folgt eine ca. 30 Sekunden andauernde Entspannung der Muskelgruppe, bei der wieder die Aufmerksamkeit auf entstehende Körperempfindungen gelenkt wird. So wird der ganze Körper in verschiedenen Muskelgruppen angespannt und entspannt.

Übung: Progressive Muskelrelaxation (PMR) nach Jakobson

Nehmen Sie eine bequeme Haltung ein. Wenn Sie möchten, schließen Sie die Augen. Wenn nicht, so halten Sie sie noch offen und schließen Sie sie einfach dann, wenn es an der Zeit ist. Beginnen Sie dann langsam auf Ihren Atem zu achten, ohne jedoch den Atem dabei zu kontrollieren. Achten Sie auf das Ein- und Ausatmen und auf das damit verbundene Heben und Senken der Bauchdecke. Heben beim Ein- und Senken beim Ausatmen. Und vielleicht spüren Sie schon - ein klein wenig - diese angenehm entspannende Wirkung des Ausatmens. Wie ihr Körper mit jedem Ausatmen schon ein klein wenig von seiner Spannung abgibt. Sie sich mit jedem Ausatmen ein klein wenig mehr in diesen angenehmen Zustand von langsam einsetzender und sich langsam vertiefender Entspannung begeben. Wie mit jedem Ausatmen in dem Maße, in dem Sie Ihren Atem spüren, sich die Entspannung langsam und immer weiter vertieft.

Wandern Sie nun mit Ihrer Aufmerksamkeit langsam zu Ihren Armen. Konzentrieren Sie sich auf Ihre Arme. Spannen Sie nun die Muskeln Ihrer Arme an, indem Sie Ihre Hände zu Fäusten ballen. Achten Sie darauf, wie die Anspannung immer weiter zunimmt. Noch ein kleines bisschen aushalten -und wieder loslassen - die Hände wieder öffnen. Und achten Sie nun in Ihren Armen auf dieses angenehme Gefühl der langsam einsetzenden und langsam zuneh-

menden Entspannung. Achten Sie einmal darauf, ob Sie ein Kribbeln spüren, Schwere, Wärme oder vielleicht Leichtigkeit. Achten Sie in Ihren Armen auf Ihr ganz persönliches Gefühl der langsam einsetzenden und sich langsam vertiefenden Entspannung.

Wandern Sie nun mit Ihrer Aufmerksamkeit zu Ihrem Gesicht. Konzentrieren Sie sich auf Ihr Gesicht. Spannen Sie nun die Muskeln Ihres Gesichts an, indem Sie zum einen die Stirn in Falten legen, die Augen zusammenkneifen, die Nase rümpfen, die Lippen aufeinander pressen und die Zunge gegen den Gaumen drücken. Achten Sie darauf, wie die Anspannung in Ihrem Gesicht jetzt immer weiter zunimmt. Noch ein kleines bisschen aushalten - und wieder loslassen, Stirn glätten, Augen entspannen, Nase und Lippen lockern - und die Zunge nicht vergessen. Und achten Sie nun auch im Gesichtsbereich wieder auf dieses angenehme Gefühl der langsam einsetzenden und langsam zunehmenden Entspannung. Achten Sie einmal darauf, ob Sie ein Kribbeln spüren, Schwere, Wärme oder vielleicht Leichtigkeit. Achten Sie auch im Gesichtsbereich wieder auf Ihr ganz persönliches Gefühl der Entspannung.

Wandern Sie nun mit Ihrer Aufmerksamkeit zu Ihrem Nacken. Konzentrieren Sie sich auf Ihren Nacken. Wandern Sie dann noch ein Stückchen weiter und konzentrieren Sie sich auch auf Ihre Schulter. Achten Sie auf Nacken und Schultern. Spannen Sie nun die Nacken- und Schultermuskeln, indem Sie zum einen den Kopf etwas nach hinten kippen - so als wenn Sie die Nase hoch tragen würden - und zum anderen den Kopf einziehen. Achten Sie darauf, wie die Anspannung im Nacken und Schulterbereich jetzt immer weiter zunimmt. Noch ein kleines bisschen aushalten - und wieder loslassen. Kopf wieder nach vorne und Schultern fallen lassen - ganz fallen lassen. Und achten Sie nun auch im Nacken- und Schulterbereich wieder auf dieses angenehme Gefühl der langsam einsetzenden, zunehmenden und sich - vielleicht schon - ein wenig vertiefenden Entspannung. Achten Sie einmal darauf, ob Sie ein Kribbeln spüren, Schwere, Wärme oder vielleicht Leichtigkeit. Achten Sie auch im Nacken- und Schulterbereich wieder auf Ihr ganz persönliches Gefühl von sich langsam vertiefender Entspannung.

Wandern Sie nun mit Ihrer Aufmerksamkeit zu Ihren Beinen. Konzentrieren Sie sich auf Ihre Beinmuskulatur. Auf Ihre Oberschenkel, Ihre Unterschenkel und auf Ihre Füße. Achten Sie auf Ihre Beinmuskulatur und spannen Sie diese an, indem Sie die Beine leicht anheben und die Fußspitzen vom Körper wegdrücken. Achten Sie darauf, wie die Anspannung in Ihren Beinen jetzt immer weiter zunimmt. Noch ein kleines bisschen aushalten - und wieder loslassen. Die Beine wieder ablegen, die Fußspitzen lockern. Und achten Sie nun auch in Ihren Beinen wieder auf dieses angenehme Gefühl der langsam einsetzenden, zunehmenden und sich - jetzt vielleicht schon - ganz deutlich immer weiter vertiefenden Entspannung. Achten Sie einmal darauf, ob Sie ein Kribbeln spüren, Schwere, Wärme oder vielleicht Leichtigkeit. Achten Sie auch in Ihren Beinen wieder auf Ihr ganz persönliches Gefühl von sich langsam immer weiter vertiefender Entspannung.

Und wandern Sie nun - zum Abschluss der Übung - noch einmal durch Ihren tief entspannten Körper. Von Ihren entspannten Beinen über Ihre Schultern und Ihren Nacken, zu Ihrem Gesicht und Ihren Armen. Und genießen Sie noch für einige Augenblicke diesen angenehmen Zustand von tiefer Entspannung und kommen Sie dann gleich mit Ihren Gedanken hierhin zurück. Räkeln sich einmal, atmen einmal tief ein und aus, und öffnen wieder Ihre Augen.

Erfahrungsaustausch:

- Wie hat es sich angefühlt?
- War es angenehm/unangenehm?
- Fiel es schwer/leicht?

Überblick über weitere systematische Entspannungstechniken:

Weitere systematische Entspannungstechniken, die langfristig und mit Übung zu tiefen Entspannungseffekten führen können, sind:

- Yoga: Im Yoga wird über bestimmte Bewegungen und Körperhaltungen eine tiefe Entspannung erlangt.
- Autogenes Training: Beim Autogenen Training wir die Aufmerksamkeit auf die Körperempfindungen gelenkt. So wird beispielsweise der linke Arm gespürt und das Erleben von angenehmer Wärme und Schwere, wie man es nach körperlicher Anstrengung kennt, vergegenwärtigt.
- Meditation: Bei der Meditation als Entspannungstechnik wird Entspannung durch Überwindung des sonst ständig fließenden Gedankenstroms erreicht. Die Konzentration auf gleichförmige Silben, Worte, Gegenstände oder Gebete hilft dabei, eine tiefe Entspannung zu erreichen.
- Phantasiereisen

Übung/Arbeitsblatt: „Meine Entspannung“: Das würde ich darüber hinaus gerne zur Entspannung tun: Sammeln, Diskussion.

III INTEGRATION VON ENTSPANNUNG IN DEN ALLTAG

Ein wichtiger Schritt ist es, die erlernten und besprochenen Entspannungstechniken in den Alltag zu integrieren. Wir werden nun gemeinsam daran arbeiten, wann Sie welche Übungen und Pausen einsetzen können.

Übung/Arbeitsblatt „Wie kann ich Entspannung in meinen Alltag integrieren“:

Setzen Sie sich zu zweit zusammen und überlegen Sie, wann körperliche Übungen, Atemübungen, oder andere Entspannungstechniken in den Arbeitsalltag eingebaut werden können.

5 Minuten diskutieren lassen, sammeln.

- Welche Schwierigkeiten sehen Sie in der Umsetzung?
- Was kann man dagegen tun?

Übung/Rollenspiel:

Eine Person erzählt möglichst detailliert ihren Tagesablauf bei der Arbeit. Die anderen unterbrechen immer dann, wenn sie denken, dass Entspannung möglich wäre.

Zusammenfassung:

- Was ist Entspannung?
- Wie kann man sich entspannen?
- Vorstellung verschiedener Entspannungstechniken
- Ausprobieren verschiedener Entspannungstechniken
- Integration von Entspannung in den Alltag

Zum Abschluss: Phantasiereise:

Setzen Sie sich entspannt hin und schließen Sie Ihre Augen. Sie spüren, wie Ihre Füße den Boden berühren, wie Ihr Rücken fest an der Stuhllehne lehnt und wie Ihre Hände locker auf Ihrem Schoß liegen. Ihr Hals und Ihr Nacken sind entspannt und Ihr Gesicht fühlt sich locker und angenehm an.

Stellen Sie sich vor, Sie stehen auf einer großen Wiese außerhalb der Stadt. Der Himmel ist blau und klar, die Lufttemperatur ist angenehm und es geht ein leichter, kühler Wind. Das Gras ist grün und frisch. Vor sich sehen Sie einen großen, bunten Fesselballon. Sie gehen langsam hin und steigen ein, und ganz langsam und lautlos erhebt sich der Ballon gerade so weit über den Boden, dass es für Sie angenehm ist. Sie sehen die Wiese unter sich kleiner werden, die Bäume und Straßen und die Stadt, in der sie leben. Sie sehen ihren Arbeitsplatz immer kleiner werden und spüren, wie aller Stress, der Sie belastet hat, immer kleiner wird und Ihr Kopf leicht und frei wird. Der Blick ist phantastisch, Sie sehen weit bis zum Horizont und bewegen sich leicht und unbeschwert in jede Richtung, in die Sie wollen. Der Wind streicht Ihnen kühl über die Haut und die Sonne scheint warm, ohne zu brennen. Ihre Gedanken fliegen wie die Wolken um Sie herum, leicht lassen Sie sie kommen und gehen.

Langsam senkt sich der Ballon wieder und landet sanft auf der Wiese. Ihr Kopf fühlt sich immer noch leicht und frei an und Sie nehmen das angenehme Gefühl mit, wenn Sie nun langsam zurückkommen, spüren, dass Sie auf dem Stuhl sitzen, die Füße auf dem Boden spüren und Ihre Hände auf dem Schoß liegen spüren. Sie öffnen die Augen und räkeln sich.

Blitzlicht: Was nehmen Sie aus diesem Modul für sich persönlich mit nach Hause?

Literatur

Becker, W., Meifort, B. (1997): Altenpflege – eine Arbeit wie jede andere? Ein Beruf fürs Leben? Berichte zur beruflichen Bildung Heft 200. Berlin, Bonn: Bundesinstitut für Berufsbildung.

Benner, F., Wrubel, J. (1997): Pflege, Stress und Bewältigung. Gelebte Erfahrung von Gesundheit und Krankheit. Göttingen, Toronto, Seattle: Verlag Hans Huber.

Böhm, R. (2003): Konfliktmanagement. Eine Einführung. VÖBG-/AK-Kursprogramm.

Burisch, M. (2005): Das Burnout-Syndrom. Heidelberg: Springer.

Eybisch, C. (2002): Partner statt Konkurrenten. Altenpflege 10, 2002, 27-28.

Fengler, J. (1998): Helfen macht müde. Zur Analyse und Bewältigung von Burnout und beruflicher Deformation. München: Verlag J. Pfeiffer.

Gottfrois, W. (1995): Aggressionen in der Pflege. Pflegezeitschrift, 4/95, 214-215.

Grond, E. (1997): Altenpflege als Beziehungspflege. Ein interaktionelles Pflegekonzept. Hagen: Brigitte Kunz Verlag.

Hirsch, A. (1994): Psychologie für Altenpfleger. Berlin, München: Quintessenz.

Hölzer, R. (2003): Burnout in der Altenpflege. Vorbeugen- erkennen- überwinden. München, Jena: Urban & Fischer.

Just, M. (1994): Körperschule. Entspannung-Haltung-Bewegung. Ein Leitfaden für einen gesunden Rücken. Forchheim: Diavolo-Verlag.

Kirchner, H. (2000): Mobbing im Pflegeteam. Stuttgart: Georg Thieme-Verlag.

Ostermann, B.-M. (1996): Psychologie für Krankenpflegeberufe. Ein Lehrbuch. Weinheim: Beltz Psychologie Verlags Union.

Ostermann, B.-M. (1999): Arbeitsbelastungen in der Altenpflege bewältigen. Ein Trainingsprogramm. Weinheim, Basel: Beltz Psychologie Verlags Union.

Raddatz, G., Peschers, B. (2007): Burnoutprävention in der Pflegeausbildung. München, Jena: Urban & Fischer.

Rieder, K. (1999): Zwischen Lohnarbeit und Liebesdienst. Belastungen in der Krankenpflege. Weinheim, München: Juventa.

Ritter-Lempp, K., Haufe, E., Nowak, A., Beye, A. & Scheuch, K. (2008): Primärprävention in der Altenpflegeausbildung. Arbeitsbelastungen, -beanspruchungen und -engagement

und die Ableitung eines modularen Präventionsprogramms zur Integration in die Altenpflegeausbildung. Projektberichte - Heft 6. Institut und Poliklinik für Arbeits- und Sozialmedizin, Technische Universität Dresden.

Rogers, C.R. (1992): Therapeut und Klient - Grundlagen der Gesprächspsychotherapie. Frankfurt: Fischer.

Scheuch, K. (1997): Psychomentale Belastung und Beanspruchung im Wandel von Arbeitswelt und Umwelt. Arbeitsmed. Sozialmed. Umweltmed. 32/8, S. 289-296.

Scheuch, K. & Schröder, H. (1990): Mensch unter Belastung: Stress als ein humanwissenschaftliches Integrationskonzept. Berlin: Deutscher Verl. d. Wissenschaften.

Schulz von Thun, F. (1981): Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der zwischenmenschlichen Kommunikation. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-TB.

Universität Potsdam, Lehrstuhl für Persönlichkeits- und Differenzielle Psychologie (2005): Manual „Stressbewältigungstraining".

Windemuth, D., Schweer, R., Schmidt, B., Bongers, A. (1996): Psychohygiene. Ein Lehrbuch für die Altenpflege. Weinheim: Beltz Psychologie Verlags Union.

Zimbardo, P.G. (1995): Psychologie. G. Auflage, Springer: Berlin.

Anhang:

Arbeitsblätter

Arbeitsblätter: Der Umgang mit Stress

-Stress-

Was ist Stress?

Stress ist:

- eine Aktivierungsreaktion des ganzen Organismus auf Stressoren, d.h. auf alles, was als Anforderung, Bedrohung oder Schaden gewertet wird.
- individuell und eine subjektiv als unangenehm und belastend erlebte Beanspruchung.
- Stress wird als ein Zustand angesehen, der durch ein gestörtes Verhältnis von biologischen, psychischen und sozialen Prozessen gekennzeichnet ist.

Der ursprüngliche Sinn liegt in der Lebenserhaltung durch einen reflexhaften Angriffs- oder Fluchtmechanismus, eine genetisch programmierte Alarmreaktion des Körpers, bei der blitzartig Reserven mobilisiert werden.

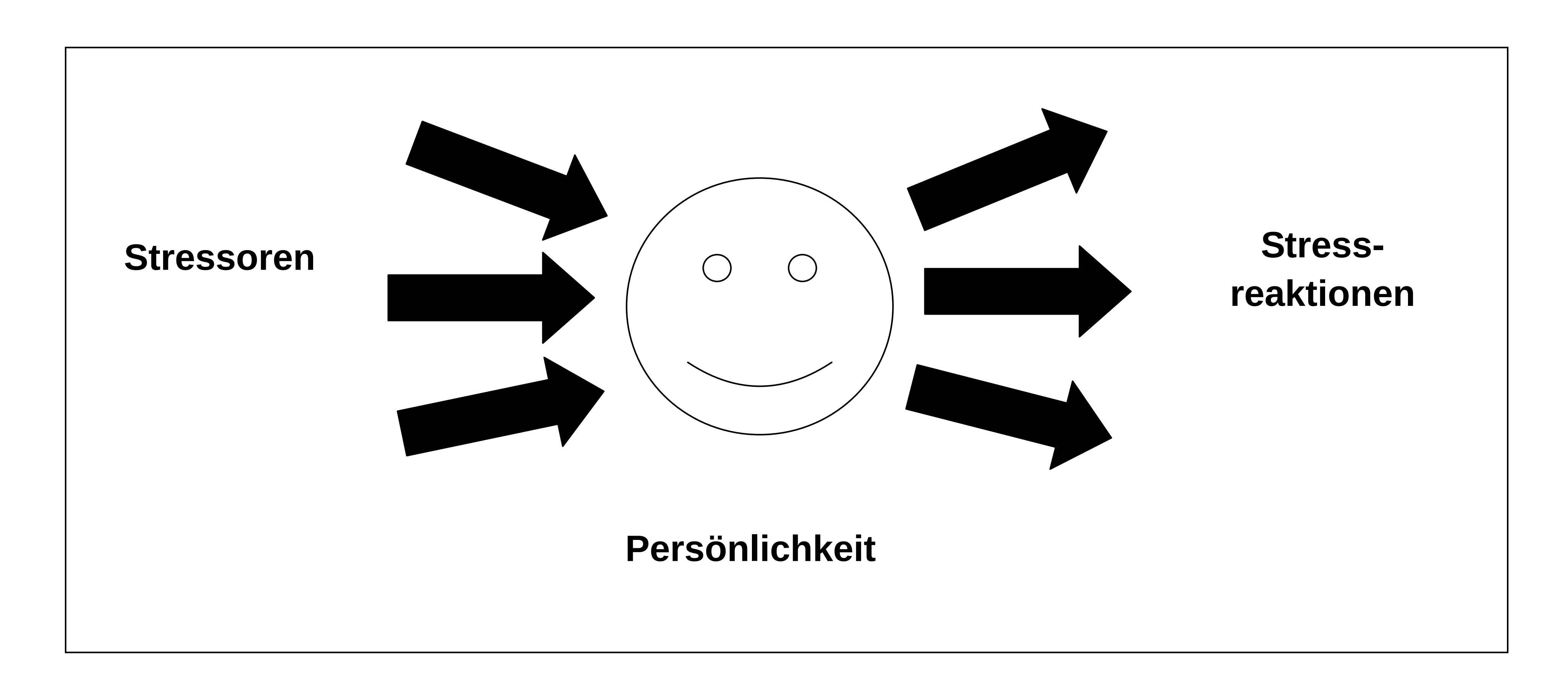
-Stress-

Was ist arbeitsbedingter Stress?

Arbeitsbedingter Stress ist eine emotionale und psychophysiologische Reaktion auf ungünstige und schädliche Aspekte der Arbeit, des Arbeitsumfeldes und der Arbeitsorganisation.
Er geht einher mit dem Gefühl, man könne die Situation nicht bewältigen.

-Stress-

Die drei Stressebenen



-Stress-

Mein Stress:

Meine Stressoren:

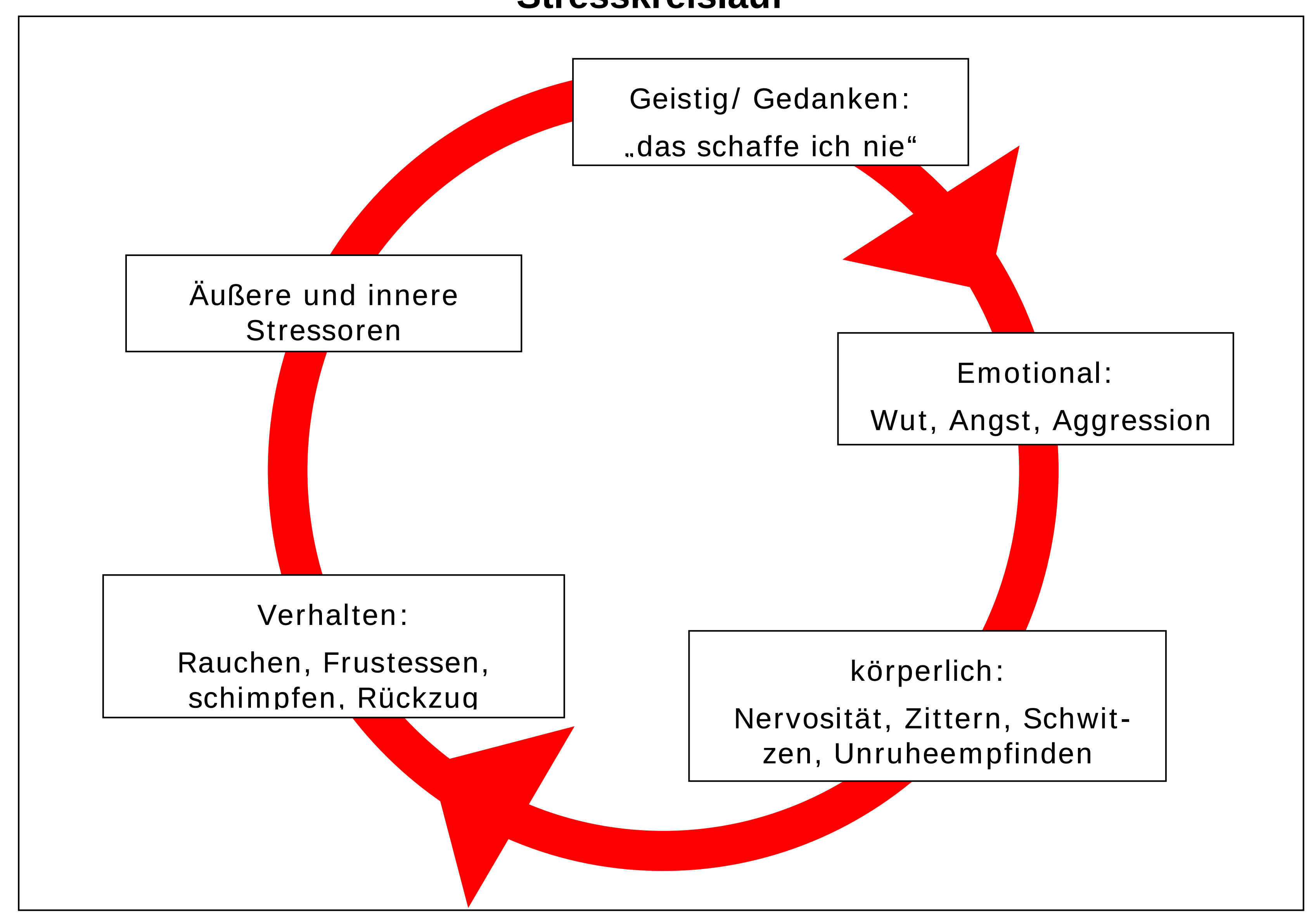
Kommen von mir selbst:	Wirken von außen auf mich ein:

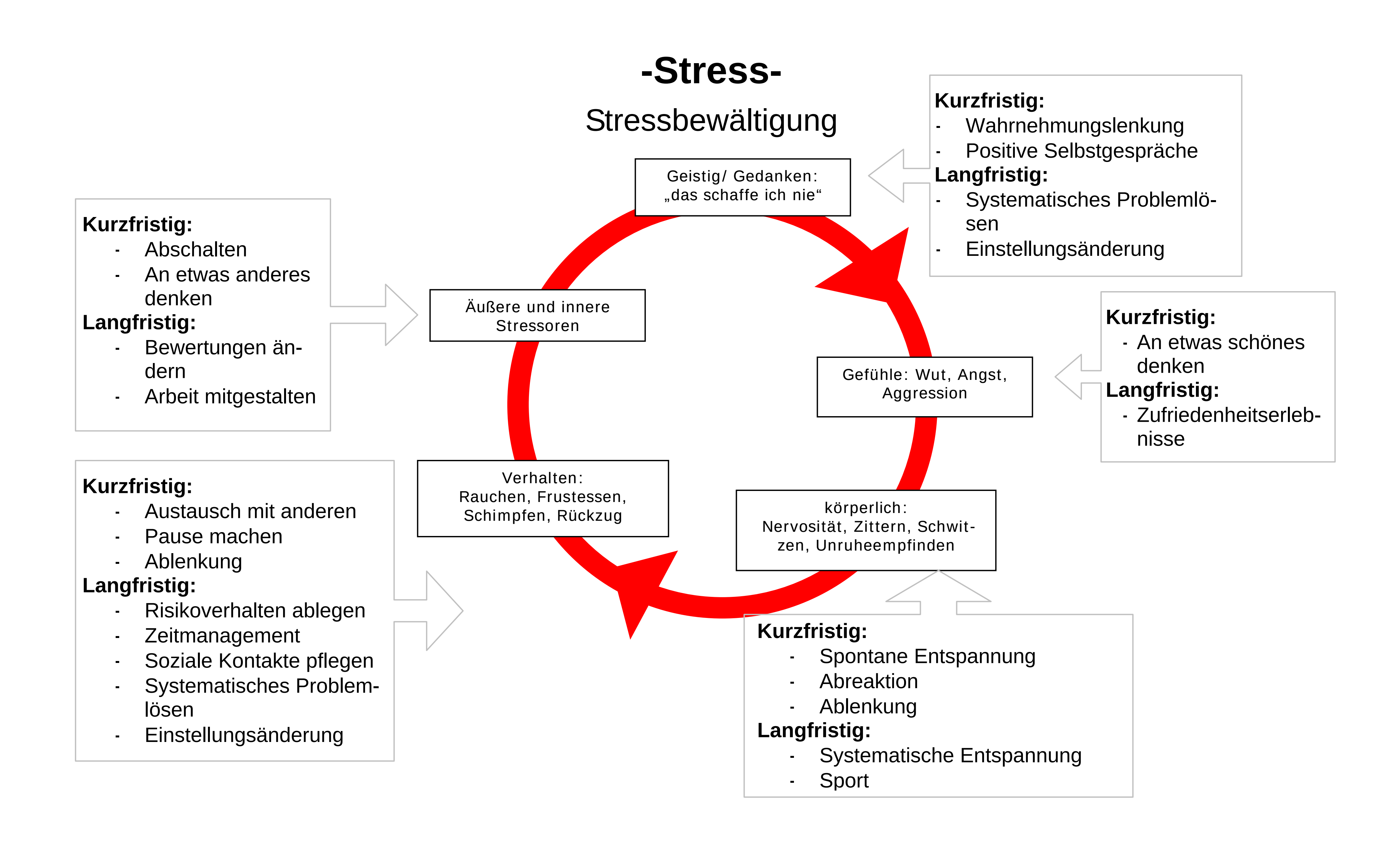
Meine Persönlichkeit:

Meine Stressreaktionen:

-Stress-

Stresskreislauf




-Stress-
Stressbewältigung
Geistig/ Gedanken:
„das schaffe ich nie“
Kurzfristig:
- Wahrnehmungslenkung
- Positive Selbstgespräche
Langfristig:
- Systematisches Problemlö-sen
- Einstellungsänderung
Kurzfristig:
- Abschalten
- An etwas anderes denken
Langfristig:
- Bewertungen än-dern
- Arbeit mitgestalten
Äußere und innere Stressoren
Gefühle: Wut, Angst, Aggression
Kurzfristig:
- An etwas schönes denken
Langfristig:
- Zufriedenheitserleb-nisse
Verhalten:
Rauchen, Frustessen, Schimpfen, Rückzug
körperlich:
Nervosität, Zittern, Schwit-zen, Unruheempfinden
Kurzfristig:
- Austausch mit anderen
- Pause machen
- Ablenkung
Langfristig:
- Risikoverhalten ablegen
- Zeitmanagement
- Soziale Kontakte pflegen
- Systematisches Problem-lösen
- Einstellungsänderung
Kurzfristig:
- Spontane Entspannung
- Abreaktion
- Ablenkung
Langfristig:
- Systematische Entspannung
- Sport

-Stress-

Systematische Problemlösen:

1. Das Problem genau beschreiben (Entstehung, angestrebte Ziele, Hindernis, mögliche Hilfestellungen durch die Umwelt, Folgen des Problems)
2. Alle möglichen Lösungen auflisten (auch unmöglich erscheinende; Brainstorming)
3. Vor- und Nachteile jeder Lösung auflisten
4. Auswahl der besten Lösung oder der besten Kombination
5. Umsetzung des Plans
6. Durchführung des Plans mit anschließender Bewertung

-Stress-

Zeitmanagement:

Schritte:

1. Analyse der bisherigen Zeiteinteilung:

2. Möglichkeiten der Zeiteinsparung finden

3. Zeit gewinnen und ökonomisch arbeiten: je nach Zeitfresser sind andere Strategien nützlich
    - Zielvorstellungen für jeden Zeitabschnitt klar formulieren
    - Nie mehrere Ziele auf einmal verfolgen
    - Prioritätenlisten
    - Positive Selbst- und Fremdkontrolle

-Stress-

Was kann ich gegen Stress tun?

Was tut mir gut gegen Stress?

____

____

____

____

____

Was mache ich bereits richtig im Umgang mit Stress?

____

____

____

____

____

Was kann ich im Umgang mit Stress ändern?

Woran muss ich noch arbeiten?

____

____

____

____

____

Arbeitsblätter: Der Umgang mit Burnout-Symptomen

-Burnout-
Wer bin ich? Was macht mich aus?

Arbeit

Welche Eigenschaften zeichnen mich aus?

____

____

____

Was belastet mich, was muss ich tra-gen?

____

____

____

Was liegt mir am Herzen?

____

____

____

Was gibt mir Sicherheit, was hält mich am Boden?

____

____

____

Privatleben

Welche Eigenschaften zeichnen mich aus?

____

____

____

Was belastet mich, was muss ich tra-gen?

____

____

____

Was liegt mir am Herzen?

____

____

____

Was gibt mir Sicherheit, was hält mich am Boden?

____

____

____

-Burnout-

Definition:

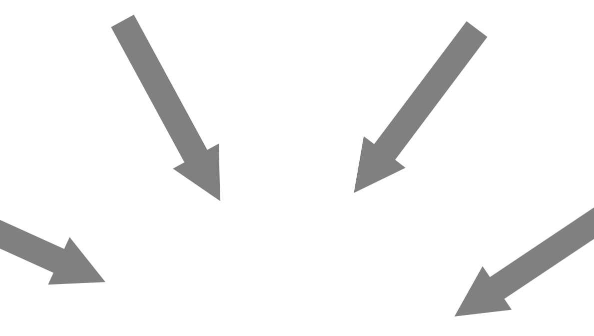
Unter Burnout versteht man den Zustand psychischer oder seelischer Erschöpfung, der als Auswirkung lang anhaltender negativer Gefühle entsteht, die sich in Arbeit und Selbstbild des Menschen entwickeln.

-Burnout-

Was führt zu Burnout?

Persönlichkeit: Perfektionismus, Aufopferungsbereitschaft, Fähigkeit, sich in andere hineinzuversetzen, „Helfersyndrom“, Harmonieliebe, Nachgiebigkeit, Selbstlosigkeit....

Arbeitsbedingungen: schlechte Kommunikation im Team, geringer Pflegeerfolg, unsichere Beschäftigung, Stress und Zeitmangel, übermäßige Kontrolle durch Vorgesetzte, Probleme mit Vorgesetzten, zu wenige Pausen, kein Feedback, Mobbing



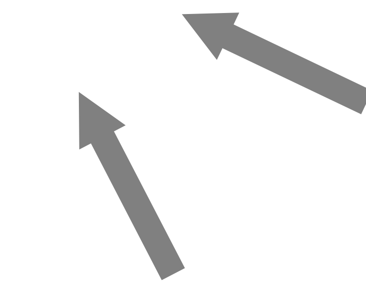
Vorbilder, Sozialisation: es ist normal, in seinem Beruf aufzugehen, meine Arbeit steht über allem

Ungünstige Work-Life-Balance: Doppel- und Mehrfachbelastungen (Arbeit und Familie), zu wenig Freizeit

Burnout

Ausbildung: das Berufsprofil ist unklar, die Vorbereitung auf die Praxis ist unzureichend

Umgang mit Misserfolgen: häufiges Abschied nehmen von sterbenden Bewohnern



Überhöhte Ansprüche an sich selbst

Fehlende Anerkennung und Wertschätzung

-Burnout-

Mein Burnoutrisiko

Persönlichkeit: Perfektionismus, Aufopferungsbereitschaft, Fähigkeit, sich in andere hineinzuversetzen, „Helfersyndrom“, Harmonieliebe, Nachgiebigkeit, Selbstlosigkeit....

Arbeitsbedingungen: schlechte Kommunikation im Team, geringer Pflegeerfolg, unsichere Beschäftigung, Stress und Zeitmangel, übermäßige Kontrolle durch Vorgesetzte, Probleme mit Vorgesetzten, zu wenige Pausen, kein Feedback, Mobbing....

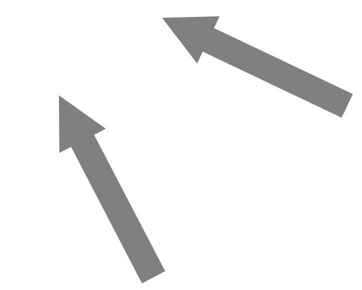
Vorbilder, Sozialisation: es ist normal, in seinem Beruf aufzugehen, meine Arbeit steht über allem...

Ungünstige Work-Life-Balance: Doppel- und Mehrfachbelastungen (Arbeit und Familie), zu wenig Freizeit....

Burnout

Ausbildung: das Berufsprofil ist unklar, die Vorbereitung auf die Praxis ist unzureichend...

Umgang mit Misserfolgen: häufiges Abschied nehmen von sterbenden Bewohnern....



Überhöhte Ansprüche an sich selbst...

Fehlende Anerkennung und Wertschätzung....

-Burnout-

Folgen von Burnout

Psychische Symptome (Gedanken, Gefühle): Hoffnungslosigkeit, Hilflosigkeit, Schuldgefühle, Konzentrationsprobleme, verlangsamtes Denken, Nervosität, aggressive Impulse…

Körperliche und psychosomatische Symptome: Erschöpfung, Kopfschmerzen, Übelkeit, Appetitverlust, Schlafstörungen, Verdauungsprobleme, Herzbeschwerden, sexuelle Probleme…

Burnout

Längerfristige Konsequenzen (sehr unterschiedlich): dauernde körperliche Beschwerden, Fehlzeiten bei der Arbeit, Einsamkeit und Isolation, Partnerschaftsprobleme, Alkohol- und Drogenkonsum, Aufgabe der Arbeitstätigkeit, Suizidalität…

Konsequenzen im Verhalten: übersteigerte Aktivitäten, Unruhe, unorganisiertes Handeln, vermehrter Alkoholkonsum…



Konsequenzen in sozialen Beziehungen: Rückzug von Freunden, Ungeduld und Unbeherrschtheit gegenüber Bewohnern…

-Burnout-

Burnout-Notfallplan

Auf mich selbst achten und meine Beschwerden ernst nehmen: Wie und wann will ich das tun? Welche Warnsignale muss ich beachten?

____

____

____

____

____

Grenzen setzen und Nein-Sagen: Bei diesen Forderungen werde ich auf jeden Fall „Nein“ sagen. Hier liegen meine persönlichen Grenzen.

____

____

____

____

____

Die Arbeit nicht mit nach Hause nehmen: Das hilft mir dabei:

____

____

____

____

____

Mein soziales Netz pflegen: Diese Personen sind für mich da: Mit diesen Personen will ich wieder mehr Kontakt haben:

____

____

____

____

____

Zeit für Ruhe und Entspannung einplanen: Zu diesen Zeitpunkten habe ich Zeit für mich: Beim Entspannen hilft mir:

____

____

____

____

____

Ausgleich zum Beruf: Diese Aktivitäten sind mein Ausgleich zum Berufsleben:

____

____

____

____

____

Wenn es wirklich „brennt“ wende ich mich an:

____

____

____

Arbeitsblätter: Der Umgang mit Konflikten im Team

-Konflikte im Team-

Definition Konflikt:

Konflikte sind Spannungssituationen, in denen zwei oder mehrere Personen,

die von einander abhängig sind, mit Nachdruck versuchen,

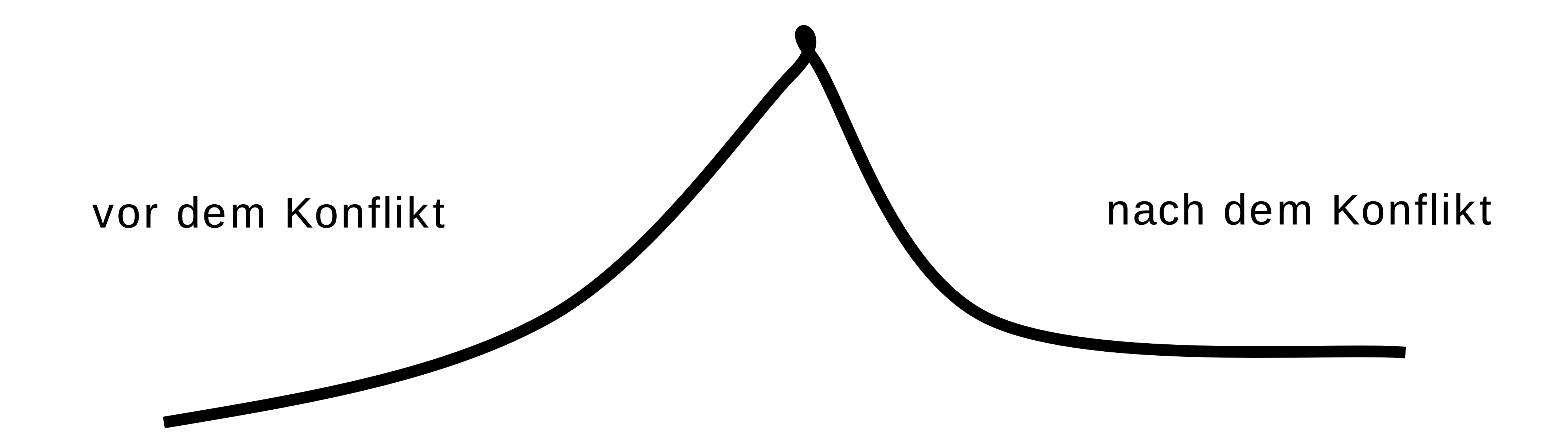
scheinbar oder tatsächlich unvereinbare Handlungspläne zu verwirklichen.

Mindestens eine Partei ist sich dabei ihrer Gegnerschaft bewusst.

-Konflikte im Team-

Stadien des Konflikts:

während des Konflikts



-Konflikte im Team-

Mein Beitrag zu meinen Konflikten

Wie trage ich persönlich zu Konflikten bei?

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

-Konflikte im Team-

Kritisieren

Bitte schreiben Sie auf, was Sie einem Ihrer Kollegen oder Vorgesetzten schon immer einmal sagen wollten. Achten Sie dabei nicht auf die Formulierung, sondern schreiben Sie einfach so, wie es Ihnen zuerst in den Kopf kommt:

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

Wie könnte man das so sagen, dass es den anderen nicht verletzt?

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

-Konflikte im Team-

Wann verletze ich mit Kritik?

- Wenn ich unorganisiert spreche.
- Wenn ich unpräzise Äußerungen mache.
- Wenn ich verallgemeinere (immer, alle).
- Wenn ich versuche, zu viel gleichzeitig auszusagen.
- Wenn ich aus Unsicherheit bei fehlender Resonanz weiterspreche.
- Wenn ich Nebenschauplätze zu stark kommentiere.
- Wenn ich den anderen beleidige.
- Wenn ich meinen eigenen Anteil vernachlässige.
- Wenn ich zu schnell spreche, so dass der andere nicht folgen kann.
- Wenn ich mich unüberlegt äußere und es danach bereue.
- Wenn neben dem, was ich sage, noch andere Inhalte mitschwingen.

-Konflikte im Team-

Kritikregeln

1. Kritisieren Sie, wenn der/die andere es auch hören kann. Achten Sie darauf, ob Ihr Partner sich in einer Situation befindet, in der er Ihnen auch ruhig zuhören kann. Wenn Sie nicht sicher sind, ob Ihr Gegenüber die Kritik verarbeiten kann, fragen Sie einfach nach.
2. Nehmen Sie sich. Kritik ist keine Information, die man dem/der anderen „vor die Füße knallt“, um sich dann aus dem Staub zu machen. Daher kann die Kritik zu einem bestimmten Punkt auch länger und ausführlicher sein, damit sie den Anfang eines Dialoges ermöglicht.
3. Teilen Sie Ihre Wahrnehmung als Wahrnehmung, Ihre Vermutung als Vermutung, Ihr Gefühl als Gefühl mit.
4. Kritik soll den anderen nicht analysieren.
5. Kritik soll gerade positive Gefühle und Wahrnehmungen beinhalten.
6. Kritik soll umkehrbar sein. Was X zu Y sagt, muss auch Y zu X sagen können.
7. Kritik sollte die Aufnahmefähigkeit des anderen berücksichtigen. Als Faustregel gilt: Nicht mehr als zwei Hinweise pro Treffen.
8. Kritik sollte sich auf begrenztes, konkretes Verhalten beziehen. Stempeln Sie Ihren Partner nicht mit Eigenschaften ab, und vermeiden Sie Aussagen über seine gesamte Person.
9. Kritik sollte möglichst unmittelbar erfolgen.
10. Negative Kritik sollte als Verbesserungsvorschlag formuliert werden.

-Konflikte im Team-

Worauf muss ich beim Kritisieren und beim Annehmen von Kritik besonders achten?

1. **Worauf will ich persönlich beim Kritisieren achten?**
   Woran muss ich arbeiten?

   Ich nehme mir vor, in Zukunft:

   ____

   ____

   ____

   ____

   ____

   ____

   ____

   ____

2. **Worauf will ich persönlich beim Annehmen von Kritik achten?**
   Woran muss ich arbeiten?

   Ich nehme mir vor, in Zukunft:

   ____

   ____

   ____

   ____

   ____

   ____

   ____

   ____

-Konflikte im Team-

Regeln zum Annehmen von Kritik

1. Lassen Sie den anderen ausreden! Man kann nicht wissen, was der andere sagen will, bevor er nicht zu Ende gesprochen hat.

2. Rechtfertigen und verteidigen Sie sich nicht! Es ist wichtig, sich klar zu machen, dass der andere nie beschreiben kann, wie man ist, sondern immer nur, wie man auf denjenigen wirkt. Man sollte die Meinung des anderen hinnehmen und, falls man möchte, auch daraus lernen. Es ist lediglich wichtig zu verstehen, was der andere meint, man sollte sich also nicht scheuen, Verständnisfragen zu stellen.

3. Seien Sie dankbar für das Feedback, auch wenn es nicht in der richtigen Form gegeben wurde. Es hilft dabei, sich selbst und die Wirkung auf andere kennen zu lernen und dadurch sicherer und kompetenter im Auftreten zu werden.

-Konflikte im Team-

LIMO-Technik –
so kommen Sie ins (Konflikt-) Gespräch

L = Lob: Tempo aus einem eskalierenden Gespräch herausnehmen durch unerwartete positive Bemerkung. Z.B: „Das haben Sie klar ausgedrückt“.

I = Interesse: Interesse für ein Thema zu zeigen, kann den Konflikt entschärfen. Dadurch werden Gemeinsamkeiten geschaffen. („Das sehe ich auch so, darüber habe ich auch schon nachgedacht...“)

M = Mängel offen zugeben: Meistens hat eine Kritik ja eine Grund. Den wahren Kern sollte man auf jeden Fall zugeben, und nicht vehement abstreiten.

O = Offenheit: dem anderen zeigen, dass man prinzipiell bereit für ein Gespräch ist.

-Konflikte im Team-

Lösungen von Konflikten

1. **einer gewinnt/setzt seine Meinung durch:**

   Folgen: ein Gewinner, der sich gut fühlt, ein Verlierer, der sich schlecht fühlt.

2. **eine Lösung, in der sich beide als Verlierer fühlen:**

   Folgen: beide fühlen sich schlecht.

3. **Eine Lösung, in der sich beide als Gewinner oder zumindest nicht als Verlierer fühlen ist anzustreben.**

   Wie kann man das erreichen?

   - Gewinne auf verschieden Ebenen definieren.
   - Einen Kompromiss finden, der für beide Seiten akzeptabel ist.
   - Ein gutes Gefühl kann durch den Prozess des gemeinsamen Lösens eines Konfliktes entstehen.
   - Dem anderen zeigen, dass man bereit ist, nachzugeben, wenn er von der anderen Seite auch Entgegenkommen signalisiert.

Arbeitsblätter: Der Umgang mit Konflikten mit Betagten und deren Angehörigen

-Konflikte mir Betagten und Angehörigen-

Definition Aggression:

Aggressive Verhaltensweisen sind Verhaltensweisen, mit denen eine Person oder ein Gegenstand **absichtlich geschädigt** werden soll.

Wichtig ist dabei die Absicht, unerheblich hingegen, ob die Verhaltensweise zum Erfolg führt.

-Konflikte mir Betagten und Angehörigen-

Selbsterfahrung

Welche Situationen im Pflegealltag machen mich richtig wütend?

Denken Sie an die letzte Konfliktsituation während der Arbeit und überlegen Sie, welchen Anteil Sie an dem Konflikt hatten.

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

Welche Gefühle haben Sie dabei empfunden?

____

____

____

____

____

____

____

____

____

____

-Konflikte mir Betagten und Angehörigen-

Ursachen für Konflikte mit den Angehörigen der Betagten

Wie fühlen sich Angehörige?

____

____

____

____

____

____

____

____

____

Welche Ursachen sehen Sie für Konflikte mit Angehörigen?

____

____

____

____

____

____

____

____

-Konflikte mir Betagten und Angehörigen-

Die ABCD-Methode:

Eine Konfliktsituation kann untergliedert werden in:

A = äußere Situation, Auslöser

B = Bewertung

C = Gefühle als Konsequenz

D = Verhalten

Durch eine Veränderung der Bewertung können sich auch die Gefühle verändern.

-Konflikte mir Betagten und Angehörigen-

Die ABCD-Methode

Beispiel: Sie betreten das Zimmer einer Bewohnerin. Sobald Sie mit dem Waschen beginnen wollen, beschimpft diese Sie sehr beleidigend. Das geht nun schon seit über einer Woche so. Sie werden wütend und reagieren ungehalten.

A = äußere Situation: Sie wollen Bewohnerin waschen, Bewohnerin beschimpft Sie.

B = Bewertung: „das geht jetzt schon die ganze Woche so, was nimmt Sie sich heraus, bei anderen ist sie nicht so, sie hat es auf mich abgesehen…“)

C = Gefühle als Konsequenz: Wut, Anspannung, Verletzung

D = Verhalten: ungehalten, unhöflich, ruppig

Alternativen zur Bewertung B:

____

____

____

____

____

daraus folgen:

C = Gefühle als Konsequenz:

____

____

____

D = Verhalten:

____

____

____

-Konflikte mir Betagten und Angehörigen-

Selbstinstruktionen

Stellen Sie sich eine Situation vor, in der Sie sehr wütend geworden sind.

____

____

____

____

____

Überlegen Sie, wie Sie gerne in einer solchen Situation handeln würden.

____

____

____

____

____

Welche Selbstinstruktion könnte Ihnen dabei helfen, so zu handeln?

Was würden Sie einem guten Freund sagen?

Formulieren Sie konkrete Sätze oder Worte, die Sie sich dann in der Situation innerlich vorsagen können.

____

____

____

____

____

-Konflikte mir Betagten und Angehörigen-

Distanz bewahren - mich selbst schützen

Was hilft mir dabei mich innerlich von meiner Arbeit zu distanzieren?

____

____

____

____

____

____

____

Welche Eingangs- und Ausgangsrituale helfen mir dabei?

____

____

____

____

____

____

____

____

Arbeitsblätter: Entspannung

-Entspannung-

Meine Entspannung

So entspanne ich mich im Alltag:

____

____

____

____

____

So finde ich Entspannung während der Arbeit:

____

____

____

____

____

Das würde ich darüber hinaus gerne zur Entspannung tun:

____

____

____

____

-Entspannung-

Wie kann ich Entspannung in meinen Arbeitsalltag integrieren?

Aufstehen:

____

____

____

____

____

____

____

____

Mittag:

____

____

____

____

____

____

____

____

Schlafen gehen.